



**Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)**

**Customer Satisfaction Analysis Using *Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) and *Importance Performance Analysis* (IPA) Methods**

Mohammad Misbachul Munir, ST.  
161020700069

Dosen Pembimbing  
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT.

Dosen Penguji  
Indah Apriliana Sari W., ST., MT.  
Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT.

**Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Agustus, 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)  
Nama Mahasiswa : Mohammad Misbachul Munir  
NIM : 161020700069

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
(Wiwik Sulistiyowati, ST., MT)

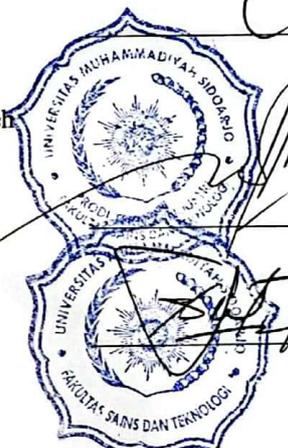
Dosen Penguji 1  
(Indah Apriliana Sari W., ST., MT)

Dosen Penguji 2  
(Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT)

Ketua Program Studi  
(Tedjo Sukmono, ST., MT.)  
NIP/NIK. 205264

Dekan  
(Iswanto, ST., M.MT)  
NIP/NIK. 207319

Diketahui oleh

Tanggal Ujian  
(21 Juli 2023)

Tanggal Lulus  
(21 Juli 2023)

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	1
ABSTRAK.....	1
ABSTRACT .....	1
I.    PENDAHULUAN.....	1
II.   METODE.....	2
III.  HASIL DAN PEMBAHASAN.....	3
IV.   KESIMPULAN.....	7
UCAPAN TERIMAKASIH .....	7
REFERENSI .....	9

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mohammad Misbachul Munir  
NIM : 161020700069  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

**DAN**

Dosen Pembimbing : Wiwik Sulistiyowati, ST., MT  
NIK/NIP : 209365  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)  
Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *Service Quality*, *Puskesmas*, *Servqual*

**TELAH:**

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

**SERTA\*:**

- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



(Wiwik Sulistiyowati, ST., MT)  
NIP/NIK. 209365

Sidoarjo, (04 Agustus 2023)  
Mahasiswa



(Mohammad Misbachul Munir)  
NIM. 161020700069

\*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA  
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 04 Agustus 2023



Mohammad Misbachul Munir  
NIM. 161020700069