



**IMPLEMENTASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN METODE KANO  
UNTUK MENGANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK AIR MINUM  
DALAM KEMASAN (AMDK) 19 LITER**

***IMPLEMENTATION OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND THE  
KANO METHOD TO ANALYZE CUSTOMER SATISFACTION ON 19 LITERS OF PACKED  
DRINKING WATER PRODUCTS***

Indrawati Rahayu Ningsih  
181020700013

Dosen Pembimbing  
Ribangun Bambang Jakaria, ST., MM.

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

**Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains Dan Teknologi  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Februari, 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Implementasi *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Metode Kano  
Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk AMDK 19 Liter  
Nama Mahasiswa : Indrawati Rahayu Ningsih  
NIM : 181020700013

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Ribangun Bamban Jakaria, ST., MM

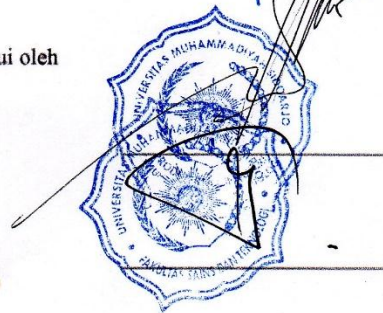
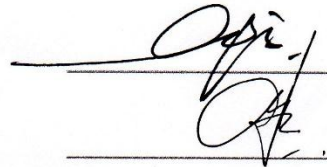
Dosen Penguji 1  
Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT.

Dosen Penguji 2  
Indah Apriliana Sari W, ST., MT

Diketahui oleh

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

Dekan  
Dr. Hindarto, S.Kom., MT.  
NIP/NIK. 201562



Tanggal Ujian  
(20 September 2022)

Tanggal Lulus  
(20 September 2022)

## DAFTAR ISI

<b>I.</b>	<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>METODE .....</b>	<b>2</b>
<b>III.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>SIMPULAN.....</b>	<b>9</b>
<b>V.</b>	<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>9</b>
<b>VI.</b>	<b>REFERENSI .....</b>	<b>9</b>

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Indrawati Rahayu Ningsih  
NIM : 181020700013  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

**DAN**

Dosen Pembimbing : Ribangun Bambang Jakaria, ST., MM.  
NIK/NIP : 213359  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

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

Judul : Implementasi *Importance Peformance Analysis* (IPA) Dan Metode Kano  
Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk AMDK 19 Liter  
Kata Kunci : Desa Sedengan Mijen, Air Minum Dalam Kemasan, Kepuasa Pelanggan,  
*Importance Peformance Aalysis* (IPA), Model Kano.

**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



(Ribangun Bambang Jakaria, ST., MM.)  
NIP/NIK. 213359

Sidoarjo, (24/02/2023)  
Mahasiswa



(Indrawati Rahayu Ningsih)  
NIM. 181020700013

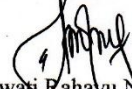
\*Centang salah satu.

**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 "**Implementasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Metode Kano Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk AMDK 19 Liter**" 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, 24 Februari 2023



Indrawati Rahayu Ningsih

181020700013

