

**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
PUSKESMAS CLUWAK DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *ZONE OF
TOLERANCE***

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Disusun Oleh :
BAGAS NOVA ALDIANSYAH
NIM 31601501082**

**PROGAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2020**

**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
PUSKESMAS CLUWAK DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *ZONE OF
TOLERANCE***

LAPORAN TUGAS AKHIR

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR S1 PADA PRODI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG



Disusun Oleh :

BAGAS NOVA ALDIANSYAH

NIM 31601501082

**PROGAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2020

***ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON SERVICE IN PUSKESMAS
CLUWAK USING SERVICE QUALITY AND ZONE OF TOLERANCE***

FINAL REPORT

*Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree
(S1) at Departement of Industrial Engineering , Faculty of Industrial
Technology, Universitas Islam Sultan Agung*



Arranged By:

BAGAS NOVA ALDIANSYAH

NIM 31601501082

DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING

FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2020

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul "ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS CLUWAK DENGAN SERVICE QUALITY DAN ZONE OF TOLERANCE" ini disusun oleh :

Nama : Bagas NovaAldiansyah

NIM : 31601501082

ProgamStudi : TeknikIndustri

Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada :

Hari :

Tanggal :

PembimbingI

Digitally signed
by Nuzulia
Date: 2020.05.14
07:56:50+07'00'

NuzuliaKhoiriyah,ST.,MT

NIDN.0624057901

PembimbingII

Digitally signed
by Brav Deva
Bernadhi
Date: 2020.05.15
10:07:12 +0700'

Brav Devabernadhi,ST.,MT

NIDN. 0630128601

Mengetahui,

Ketua Progam Studi Teknik Industri



Digitally signed
by Nuzulia
Date: 2020.05.14
07:57:48+07'00'

Nuzulia Khoiriyah ST., MT

NIK. 210603029

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul "ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS CLUWAK DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *ZONE OF TOLERANCE*" ini telah dipertahankan di depan dosen penguji Tugas Akhir pada :

Hari :

Tanggal :

TIM PENGUJI

Anggota I

Digitally signed by Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng
DN: cn=Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng, o=Universitas Islam Sultan Agung, ou=Fakultas Teknologi Industri, email=syakhroni@uisu.ac.id

Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng

NIDN. 0616037601

Anggota II

Digitally signed by Wiwiek Fatmawati
Date: 2020.05.16 08:58:00 +07'00'

Wiwiek Fatmawati, ST, M.Eng

NIDN. 0622107401

Ketua Penguji

Digitally signed by Dr. Novi Marlyana, ST, MT
Date: 2020.05.15 19:16:05 +07'00'

Dr. Novi Marlyana, ST, MT

NIDN. 0015117601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagas Nova Aldiansyah
NIM : 31601501082
Judul Tugas Akhir : ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS CLUWAK
DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *ZONE OF
TOLERANCE*

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka, dan apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa judul Tugas Akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang,

2020

Yang Menyatakan



Bagas Nova Aldiansyah