

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN PERTANAHAN
NASIONAL KABUPATEN DEMAK DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX.

Laporan Tugas Akhir (TA) ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Teknik Industri
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Disusun oleh:
Nur Solikin
16.211.0565

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG

2016

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Solikin
NIM : 16.211.0565
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang diajukan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Demak Dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Perfomance Matrix*.” adalah hasil karya sendiri, tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain maupun ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam daftar pustaka. Tugas Akhir ini adalah milik saya, segala bentuk kesalahan dan kekeliruan dalam Tugas Akhir ini adalah tanggung jawab saya.

Semarang, 20 September 2016

Yang menyatakan,



Nur Solikin

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Dengan Judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Kabupaten Demak Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan IPM ” ini disusun oleh :

Nama : Nur Solikin
NIM : 16.211.056.5
Jurusan : Teknik Industri

Telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 20 September 2016

Pembimbing I



Nuzulia Khoiriyah ST.MT

Pembimbing II



Ir Eli Masidah .MT

Mengetahui

An. Dekan Fakultas Teknologi Industri

Ka. Jurusan Teknik Industri Unissula



Irwān Sukendar, ST., MT

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

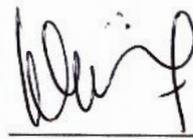
Laporan Tugas Akhir Dengan Judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Badan
Pertanahan Kabupaten Demak Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan IPM”
ini telah dipertahankan di depan penguji sidang Tugas Akhir pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 20 September 2016

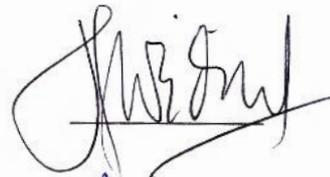
Tim Penguji

Tanda Tangan

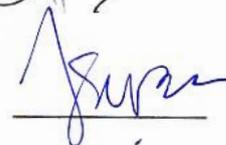
Wiwiek Fatmawati, ST,M.Eng
(Ketua Penguji)



Nurwidiana,ST,MT
(Anggota I)



Irwan Sukendar,ST,MT
(Anggota II)



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Solikin
NIM : 16.211.056.5
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Alamat Asal : Ds. Sampang RT. 01 RW.01 Kec. Karang Tengah Kab. Demak
No. HP : 089623175285

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :
Analisis Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Kabupaten Demak Dengan
Menggunakan Metode *Servqual* Dan IPM

- Abstrak
- 10 halaman pertama
- Bab 1 sampai dengan Bab 3
- Seluruh Bab (Satu Laporan)

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 20 September 2016

Yang menyatakan,



Nur Solikin

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir Dengan Judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Kabupaten Demak Dengan Menggunakan Metode Seruqual Dan Jpm” Ini Saya Persembahkan Kepada :

Allah SWT

yang telah memberikan rahmat, hidayah dan anugrah yang melimpah kepada saya.

Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan ketulusan kasih sayang, do'a, cinta, pengertian, kebaikan, motivasi dan bantuan moril maupun materiil yang telah dicurahkan hingga hari ini

Keluargaku terimakasih atas segala pengorbanannya ,

Kakak dan Adikku tercinta

yang selalu memberikan semangat dan motivasi temen-temen seperjuangan industri 2011 dan sahabatku bevilaludin S.T dan Rifan faiz S.T ,ahmad Fadlurrohman S.T yang selalu memberikan tawa dan semangat dalam studyku ini.

kekasihku tercinta (Dewi ratna istiqomah) yang selalu memberikan doa, cinta dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih atas segala ketulusan dan pengorbannanya.

And to all my friends.

MOTTO

**“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan, Maka Apabila
Kamu Telah Selesai (Dari Suatu Urusan), Kerjakanlah Dengan Sungguh-
Sungguh (Urusan Yang Lalu). Dan Hanya Kepada Tuhanmulah Hendaknya
Kamu Berharap”
(Q.S. Al Nasyrâh :6-8)**

**“Berawal Dari Sesuatu Yang Kecil Apabila Diiringi Doa, Keyakinan Dan
Kerja Keras Suatu Saat Pasti Akan Menjadi Besar”
(Penulis)**

**“berlaja dari masa lalumu karena masa lalumu akan menjadi guru di masa
depanmu ”
(penulis)**

**“Carilah Ridha Allah Dan Ridha Orang Tua kita, Karena Itu Kunci
Kesuksesan Dunia Dan Akhirat Kita”
(penulis)**

***“If You Want Fruit After One Year’s, Plant Rice.
If You Want Fruit After Five Year’s, Plant Tree.
But, If You Want To Fruit After Twenty Five Year’s, Educate Your Children”
(Dewi Ratna Istiqomah)***

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr.Wb.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Penulisan ini tentunya tidak akan selesai tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini. Untuk ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas karunia dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan lancar.
2. Ibu DR. Sri Artini Dwi Prasetyowati M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Irwan Sukendar, ST, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Unissula yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Nuzulia Khoiriyah ST.MT, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan waktu dan ilmunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga Laporan Tugas Akhir ini selesai.
5. Ibu Eli Masi'dah MT selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh sabar sehingga Laporan Tugas Akhir ini selesai.
6. Ibu Wiwiek fatmawati ST.M,Eng selaku ketua penguji dan Ibu Nurwidiana ST,MT dan Bapak Irwan Sukendar ST.MT selaku Tim

Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

7. Pihak **BPN Kabupaten Demak** yang telah memberikan tempat untuk penelitian ini.
8. Kedua Orang Tua Bapak Karjono dan Ibu Sutarni yang telah memberikan ketulusan doa, semangat dan dorongan agar Tugas Akhir ini cepat selesai.
9. Kakak dan Adikku tercinta yang tak henti-hentinya memberikan motivasi dan inspirasi.
10. Pacarku tercinta, Dewi Ratna Istiqomah. yang selalu memberikan doa, semangat, cinta dan motivasi serta ketulusan dan kesabaran setiap waktu kepada penulis.
11. Teman seperjuangan Teknik Industri 2011, (Bevi, Faiz, Rohman, Pram) teruslah berjuang dan tetap semangat.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis tidak menutup pintu bagi kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan Tugas Akhir ini. Harapan penulis, Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkan.

Semarang, September, 2016

Penulis