

## ABSTRAK

Putri, Desti Anggita. 2024. Analisis Kinerja Atribut Jasa Pengangkutan Limbah Medis Pada PT JAT Teknik Medika Group Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, M.Si (2) Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M

**Kata kunci:** Harga, ketepatan waktu, daya responsif, kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan, dan *importance performance analysis* (IPA).

Sektor jasa pengangkutan limbah medis semakin krusial dalam menjaga kesehatan lingkungan. PT JAT Teknik Medika Group, sebagai salah satu penyedia jasa ini, mengalami fluktuasi jumlah konsumen dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja atribut jasa pengangkutan limbah medis yang ditawarkan oleh PT JAT Teknik Medika Group dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dipilih karena memungkinkan untuk mengidentifikasi atribut jasa yang paling penting bagi konsumen dan sejauh mana atribut tersebut telah terpenuhi. Sedangkan atribut yang digunakan pada penelitian ini yaitu harga, ketepatan waktu, daya responsif, kualitas sumber daya manusia, serta kualitas pelayanan.

Hasil Nilai  $r$  hitung dari setiap item lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,2213) pada taraf signifikansi 5%, mengindikasikan bahwa item-item tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan atribut yang masuk dalam kuadran A yaitu kualitas SDM. Sedangkan pada kuadran B adalah harga. Selanjutnya pada kuadran C atribut yang masuk didalamnya yaitu ketepatan waktu, daya responsif, dan kualitas pelayanan. Kemudian pada kuadran D atribut yang masuk didalamnya yaitu ketepatan waktu, daya responsif, serta kualitas SDM.