

PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN KONSUMEN
PADA BAGIAN PEMASARAN MENGGUNAKAN
METODE FUZZY USABILITY TESTING
DAN FUZZY CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Studi Kasus PT Rahman Lumantar Barokah di Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Oleh

SALSABILA KHAIRUNNISA

122190113

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2023

**PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN KONSUMEN
PADA BAGIAN PEMASARAN MENGGUNAKAN
METODE FUZZY USABILITY TESTING
DAN FUZZY CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Studi Kasus PT Rahman Lumantar Barokah di Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Oleh

SALSABILA KHAIRUNNISA

122190113

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA
2023**

**MEASUREMENT OF CUSTOMER SERVICE QUALITY LEVEL
IN THE MARKETING DEPARTEMENT WITH
FUZZY USABILITY TESTING METHOD
AND FUZZY CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Case Study: PT. Rahman Lumantar Barokah, Yogyakarta)**

UN UNDERGRADUATE THESIS

Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Undergraduate Degree in Industrial Engineering



By:

SALSABILA KHAIRUNNISA

122190113

**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INDUSTRIAL ENGINEERING
INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTEMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2023