

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME KARYA ILMIAH .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
DAFTAR NOTASI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv

### **BAB I      PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Rumusan Masalah .....	3
1.3	Batasan dan Asumsi .....	3
1.4	Tujuan Penelitian.....	3
1.5	Manfaat Penelitian.....	3
1.6	Sistematika Penulisan .....	4

### **BAB II      LANDASAN TEORI**

2.1	Jasa .....	5
2.2	Kualitas .....	6
2.3	Kepuasan Konsumen .....	10
2.4	Logika <i>Fuzzy</i> .....	12
2.5	Metode <i>Servqual</i> .....	17
2.6	Metode <i>Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV) .....	23
2.7	Sampel .....	24
2.8	Uji Reliabilitas .....	28
2.9	Uji Validitas .....	29

2.10	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	29
2.11	Penelitian Terdahulu.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	33
3.2	Pengumpulan Data .....	33
3.3	Kerangka Penelitian .....	34
3.4	Pengolahan Data.....	36
3.5	Analisis Hasil .....	40
3.6	Kesimpulan dan Saran .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Pengumpulan Data .....	41
4.1.1	Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner.....	41
4.2	Pengolahan Data.....	43
4.2.1	Uji Kecukupan Data .....	43
4.2.2	Uji Validitas .....	44
4.2.3	Uji Reliabilitas.....	47
4.2.4	Rekapitulasi skor .....	48
4.2.5	Penentuan <i>fuzzy set</i> .....	50
4.2.6	<i>Fuzzyfikasi</i> .....	52
4.2.7	<i>Defuzzyfikasi</i> .....	55
4.2.8	Metode Servqual.....	58
4.2.9	Metode PGCV .....	60
4.3	Usulan Perbaikan Kualitas Layanan.....	63
4.3.1	Usulan perbaikan setiap atribut pelayanan.....	63
4.3.2	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	68
4.4	Model Simulasi Usulan Perbaikan .....	69
4.4.1	Pembangunan model nyata .....	69
4.4.2	Pembangunan model usulan perbaikan.....	72
4.4.3	Perbandingan hasil simulasi .....	75

4.5	Analisis Hasil .....	76
4.5.1	Analisis metode <i>fuzzy-servqual</i> .....	77
4.5.2	Analisis metode PGCV .....	78
4.5.3	Analisis usulan perbaikan .....	78
4.5.4	Analisis simulasi.....	79
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	81
5.2	Saran .....	81
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	