

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR NOTASI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>

### **BAB I      PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Perumusan 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 Pelayanan .....	6
2.3	Kepuasan Pelanggan .....	9
2.4	Komunikasi efektif .....	11
2.5	Teori Logika Fuzzy .....	11
	2.5.1   Himpunan fuzzy .....	12
	2.5.2   Fungsi keanggotaan .....	14
	2.5.3   Fuzzifikasi dan defuzzifikasi .....	18
2.6	Metode <i>Servqual</i> .....	19
2.7	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	24
2.8	Sampel .....	28
	2.7.1   Ukuran sampling .....	28
	2.7.2   Teknik sampling .....	29
2.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	31
	2.8.1   Uji validitas .....	31

	2.8.2	Uji reliabilitas .....	32
2.10		Penelitian Terdahulu .....	32

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1		Objek Penelitian.....	35
3.2		Pengumpulan Data .....	36
	3.2.1	Data primer .....	36
	3.2.2	Data sekunder .....	36
3.3		Kerangka Penelitian .....	37
3.4		Pengolahan Data .....	38
3.5		Analisis Hasil .....	42
3.6		Kesimpulan dan Saran .....	43
4.1		Pengumpulan Data .....	44
	4.1.1	Data keluhan nasabah .....	44
	4.1.2	Identifikasi atribut dan penyusunan kuesioner .....	45
4.2		Pengolahan Data .....	47
	4.2.1	Uji kecukupan data .....	47
	4.2.2	Uji validitas .....	48
	4.2.3	Uji reliabilitas .....	52
	4.2.4	Rekapitulasi skor .....	53
	4.2.5	Metode <i>fuzzy</i> .....	54
	4.2.6	Metode <i>servqual</i> .....	63
	4.2.7	Metode <i>importance performance analysis (IPA)</i> .....	66
4.3		Usulan Perbaikan Kualitas Layanan .....	71
4.4		Analisis Hasil .....	78
	4.4.1	Analisis metode <i>fuzzy servqual</i> .....	81
	4.4.2	Analisis metode <i>importance performance analysis</i> .....	82
	4.4.3	Analisis usulan perbaikan .....	85

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1		Kesimpulan .....	88
5.2		Saran .....	88

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**