

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE FUZZY SERVQUAL
(Studi Kasus : PT. Ofafa Duta Medika)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

MUHAMAD DAFFA HARIYANTO

12182453

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2022

PERSEMBAHAN

*Make yourself deserve in all situation
(Jurnartistic)*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah S.W.T. Skripsi ini saya persembahkan untuk mereka yang terlibat didalam pembuatannya.

1. Bapak Sapto Hariyanto dan Ibu Ratna Nengsih tercinta yang telah memberikan seluruh perhatian dan dukungan penuh kepadaku.
2. Adik-adikku (Muhammad Rafasya Hariyanto dan Dafina Adelia Putri Hariyanto) yang selalu menemani dan mengganggu saat penulisan skripsi ini, tetapi tetap membuat diriku terhibur disaat-saat sedang mentok.
3. Teman-teman Lima arah yang selalu menemani dan pusing bersama saat penulisan skripsi ini.
4. Diah Mega Bulan Purnamawati, yang selalu memberikan semangat dan menemani.

Semoga segala kebaikan kalian dibalas dengan hal-hal baik oleh Allah S.W.T dikemudian hari.

Terima Kasih

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Muhammad Daffa Hariyanto

NIM : 12182453

Program Studi : Informatika

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* Studi Kasus: PT. Ofafa Duta Medika**”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta Pada

Tanggal : 27 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Muhammad Daffa Hariyanto

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Daffa Hariyanto

NIM : 12182453

Program Studi : Informatika

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Nama Institusi, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual Studi Kasus: PT. Ofafa Duta Medika”**.

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Nama Institusi, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta Pada

Tanggal : 27 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Muhammad Daffa Hariyanto

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Daffa Hariyanto
NIM : 12182453
Jenjang : Strata Satu (S1)
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri
Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Fuzzy Servqual (Studi Kasus: Pt. Ofafa Duta Medika)

Telah dipertahankan pada periode 2022-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Strata Satu (S1) Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 12 Juli 2022

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Anggi Oktaviani, S.Kom,M.Kom



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Muhammad Hilman Fakhriza,
S.Kom,M.Kom



Penguji II : Robi Sopandi, S.Kom,M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* Studi Kasus: PT. Ofafa Duta Medika**” adalah hasil karya tulis asli MUHAMMAD DAFFA HARIYANTO dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: MUHAMMAD DAFFA HARIYANTO
Alamat	: Jl. Wijaya Kusuma I/3, Rt.03/Rw.07, Duren Sawit, Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia. 13460
No.Telp	: 0812 8828 1733
E-mail	: mdaffahr23@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “AnalisaTingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Fuzzy Servqual Studi Kasus: PT. Ofafa Duta Medika.” dengan baik. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Infomasi Universitas Nusa Mandiri.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Anggi Oktaviani M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan/ dosen di lingkungan Fakultas Teknologi InformasiUniveritaNusa Mandiri
8. Direktur PT. Ofafa Duta Medika.
9. Staff/karyawan di lingkungan PT. Ofafa Duta Medika
10. Orang tua Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual
11. Rekan-rekan mahasiswa kelas 12.AB.06
12. 5 Arah yang selalu menemani saat penulisan skripsi ini berlangsung
13. Sdri Diah Mega Bulan Purnamawati yang setia dan selalu memberikan semangat.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.



Jakarta, 27 Juni 2022

Muhammad Daffa Hariyanto

ABSTRAK

Muhammad Daffa Hariyanto (12182453), Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Fuzzy Servqual Studi Kasus: PT. Ofafa Duta Medika.

Setiap perusahaan perlu memperhatikan kepuasan pelanggannya terhadap layanan yang di berikan karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan evaluasi perusahaan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan terbaik untuk pelanggan. Ketatnya persaingan bisnis menuntut perusahaan untuk selalu tanggap dalam menghadapi kondisi untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha tersebut. Pelayan yang terbaik dan terdepan dalam sebuah perusahaan terhadap pelanggan sangatlah di harapkan oleh perusahaan. Metode Servqual (Service and Quality) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya. Kelebihan dari metode ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektifitas yang terjadi pada pengumpulan data yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada pelanggan, dan mengetahui kriteria-kriteria yang harus di perhatikan untuk selalu ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan.. Ada lima (5) dimensi yang menjadi patokan dalam penelitian ini, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dalam penelitian ini data yang diperoleh berjumlah 50 responden yang menghasilkan bahwa dimensi layanan *emphaty* dengan skor -0,22 dan dimensi layanan *tangible* dengan skor -0,20 menjadi sorotan utama untuk harus segera di tingkatkan kualitasnya yaitu semakin tinggi nilai gapnya dan kedudukan ranking yang dimiliki setiap dimensi semakin tinggi pula yang harus di prioritaskan dan harus di pertahankan.

Kata Kunci : Fuzzy, Service Quality

ABSTRACT

Muhammad Daffa Hariyanto (12182453), Analysis of Customer Satisfaction Levels Using Fuzzy Servqual Method Case Study: PT. Ofafa Duta Medika.

Every company needs to pay attention to customer satisfaction with the services provided because it can be used as a reference for evaluating the company in improving and improving the quality and performance of the best service for customers. Tight business competition requires companies to always be responsive in dealing with conditions to maintain the viability of the business. The best and foremost service in a company towards customers is expected by the company. Servqual method (Service and Quality) is a method used to determine the quality criteria that must be improved the quality of service. The advantage of this method lies in its ability to capture the subjectivity that occurs in collecting data collected through questionnaires to customers, and knowing the criteria that must be considered to always be improved based on the potential value of customer satisfaction. There are five (5) dimensions that serve as benchmarks. in this study, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. In this study, the data obtained were 50 respondents which resulted in the dimensions of empathy services with a score of -0.22 and the dimensions of tangible services with a score of -0.20 being the main focus to immediately improve the quality, namely the higher the gap value and the ranking position owned. each dimension the higher the one that must be prioritized and must be maintained.

Keywords: Fuzzy, Service Quality

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Kualitas	6
2.1.2 Kualitas Layanan	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan	7
2.1.4 Persepsi	10
2.1.5 Harapan (Ekspetasi)	11
2.1.6 Populasi dan Sampel.....	11
2.1.7 Teori Fuzzy	12
2.1.8 Logika Fuzzy	12
2.1.9 Metode Service Quality	14
2.2 Penelitian Terkait	15
2.3 Tinjauan Organisasi atau Objek Penelitian	15

2.3.1	Sejarah Organisasi atau Objek Penelitian.....	15
2.3.2	Visi dan Misi	16
2.3.3	Struktur Organisasi dan Fungsi	17
BAB III METODELOGI PENELITIAN		20
3.1	Tahapan Penelitian.....	20
3.2	Metode Penelitian	21
3.3	Instrumen Penelitian	22
3.4	Analisis Data	23
3.4.1	Uji Validitas	23
3.4.2	Uji Reliabilitas	24
3.4.3	<i>Fuzzy Servqual (Service Quality)</i>	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Deskripsi Data Penelitian	28
4.1.1	Gambaran Umum Responden	28
4.2	Identifikasi Variabel-variabel	31
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	33
4.3.1	Uji Validitas Data Responden	33
4.3.2	Uji Reliabilitas Data Responden	51
4.4	Pengolahan Data Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) ..	56
4.4.1	Perhitungan Frekuensi Data Kuesioner Harapan dan Persepsi ...	56
4.5	Perhitungan Pembobotan Dan Rata-Rata Kuesioner Kepuasan Pelanggan	63
4.6	Perhitungan Niai Gap Kepuasan Pelanggan	65
4.7	Perhitungan Nilai Servqual (Service Quality) Perdimensi	67
4.8	Menentukan Servqual (Service Quality) Score Untuk Setiap Variabel	68
BAB V PENUTUP.....		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		lxxii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		lxxiv
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI		lxxv
SURAT KETERANGAN RISET		lxxvi
LAMPIRAN.....		lxxvii

Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	lxxvii
Lampiran B. Form Kuesioner.....	lxxix
Lampiran C. Proses Pengambilan Kuesioner	Ixxxi



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi PT. Ofafa Duta Medika	17
Gambar III.1 Tahapan Penelitian	21
Gambar IV.1 Diagram Usia Responden	29
Gambar IV.2 Diagram Jenis Kelamin Responden	30
Gambar IV.3 Diagram Tingkat Pendidikan Responden	30
Gambar IV.4 <i>Descriptive Statistic Tangible</i> Harapan.....	34
Gambar IV.5 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Tangible</i> Harapan.....	35
Gambar IV.6 <i>Descriptive Statistic Reliability</i> Harapan	36
Gambar IV.7 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Reliability</i> Harapan	36
Gambar IV.8 <i>Descriptive Statistic Responsiveness</i> Harapan	37
Gambar IV.9 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Responsiveness</i> Harapan.....	38
Gambar IV.10 <i>Descriptive Statistic Asurance</i> Harapan.....	39
Gambar IV.11 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Asurance</i> Harapan.....	40
Gambar IV.12 <i>Descriptive Statistic Emphaty</i> Harapan.....	41
Gambar IV.13 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Emphaty</i> Harapan.....	41
Gambar IV.14 <i>Descriptive Statistic Tangible</i> Persepsi.....	42
Gambar IV.15 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Tangible</i> Persepsi.....	43
Gambar IV.16 <i>Descriptive Statistic Reliability</i> Persepsi	44
Gambar IV.17 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Reliability</i> Persepsi	45
Gambar IV.18 <i>Descriptive Statistic Responsiveness</i> Persepsi	46
Gambar IV.19 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Responsiveness</i> Persepsi	47
Gambar IV.20 <i>Descriptive Statistic Asurance</i> Persepsi.....	48
Gambar IV.21 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Asurance</i> Persepsi.....	49

Gambar IV.22 <i>Descriptive Statistic Emphaty</i> Harapan.....	50
Gambar IV.23 Hasil Uji Validitas Olah Data <i>Emphaty</i> Harapan.....	50
Gambar IV.24 Hasil Analisa Untuk Reliabilitas Item Pertanyaan Harapan	52
Gambar IV.25 Hasil Uji Reliabilitas Responden Variabel Harapan.....	52
Gambar IV.26 Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Variable Harapan Per-item ..	53
Gambar IV.27 Hasil Perhitungan Untuk Reliabilitas Item Pertanyaan Persepsi	54
Gambar IV.28 Hasil Uji Reliabilitas Responden Variabel Persepsi.....	54
Gambar IV.29 Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Variable Persepsi Per-item...	56
Gambar IV.30 Hasil Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Harapan	64
Gambar IV.31 Hasil Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Harapan	65
Gambar IV.32 Nilai Rata-rata Jawaban Responden dan Nilai Gap Harapan dan Persepsi	66
Gambar IV.33 Nilai Rata-rata Jawaban Responden dan Nilai Gap Harapan dan Persepsi Perdimensi	68
Gambar IV.34 Nilai Hasil Servqual Score Berdasarkan Tiap-tiap Dimensi.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Variabel dan Atribut Kuesioner Kepuasan Pelanggan	5
Tabel III.1 Penentuan Fuzzy Set	25
Tabel IV.1 Tabel Kriteria Pertanyaan	32
Tabel IV.2 Rangkuman Uji Validitas <i>Tangible</i> Harapan	35
Tabel IV.3 Rangkuman Uji Validitas <i>Reliability</i> Harapan	37
Tabel IV.4 Rangkuman Uji Validitas <i>Responsiveness</i> Harapan	47
Tabel IV.5 Rangkuman Uji Validitas <i>Asurance</i> Harapan	40
Tabel IV.6 Rangkuman Uji Validitas <i>Emphaty</i> Harapan	42
Tabel IV.7 Rangkuman Uji Validitas <i>Tangible</i> Persepsi	44
Tabel IV.8 Rangkuman Uji Validitas <i>Reliability</i> Persepsi	46
Tabel IV.9 Rangkuman Uji Validitas <i>Responsiveness</i> Persepsi	47
Tabel IV.10 Rangkuman Uji Validitas <i>Asurance</i> Persepsi	49
Tabel IV.11 Rangkuman Uji Validitas <i>Emphaty</i> Persepsi	51
Tabel IV 12 Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner	56
Tabel IV.13 Frekuensi Jawaban Responden Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	56
Tabel IV.14 Frekuensi Jawaban Responden Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	57
Tabel IV.15 Frekuensi Jawaban Responden Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel IV.16 Frekuensi Jawaban Responden Harapan Dimensi <i>Asurance</i>	58
Tabel IV.17 Frekuensi Jawaban Responden Harapan Dimensi <i>Emphaty</i>	59
Tabel IV.18 Frekuensi Jawaban Responden Persepsi Dimensi <i>Tangible</i>	60
Tabel IV.19 Frekuensi Jawaban Responden Persepsi Dimensi <i>Reliability</i>	60
Tabel IV.20 Frekuensi Jawaban Responden Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i>	61

Tabel IV.21 Frekuensi Jawaban Responden Persepsi Dimensi <i>Asurance</i>	62
Tabel IV.22 Frekuensi Jawaban Responden Persepsi Dimensi <i>Emphaty</i>	62



DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Harto, D. Jurusan, S. Informasi, S. Tinggi, M. Informatika, and D. Komputer, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)," *J. TEKNOIF*, vol. 3, no. Vol.3 No.1, pp. 20–30, 2015.
- [2] P. A. Sanistasya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda," vol. 8, no. 3, pp. 199–207, 2020.
- [3] "IMPELEMENTASI FUZZY SERVICE QUALITY TERHADAP TINGKAT KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA (Studi Kasus : Mahasiswa Program Studi Matematika 2016-2018 USU)."
- [4] L. Alia *et al.*, "ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN DALAM MENYUSUN STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DI CAFE FEELTER."
- [5] N. Indriani, M. Hasan, and I. Inanna, "Peran Pendidikan Ekonomi dalam Membentuk Ekspektasi Masa Depan Keluarga Terhadap Pendidikan," *Econ. Educ. ...*, vol. 4, pp. 28–37, 2021.
- [6] R. Y. Wijayanti and I. Andriyanto, "PENGARUH HARAPAN, KEPUASAN DAN SARANA FISIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi kasus pada Usaha Jasa Warnet di Kudus)," *BISNIS J. Bisnis dan Manaj. Islam*, vol. 4, no. 2, p. 35, 2016, doi: 10.21043/bisnis.v4i2.2689.
- [7] D. Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R\&D," 2013.
- [8] M. Firdaus Masyhuri Romadlon and S. Salim Dahda, "Persediaan Bahan Baku Menggunakan Aplikasi Teori Himpunan Fuzzy EOQ Multi Item Pada Perusahaan Kerudung INFORMASI ARTIKEL A B S T R A K," vol. 04, no. 01, pp. 26–31, doi: 10.25077/joti.vvii.12024.
- [9] I. Maria, V. Wijaya, and K. Keni, "PENGARUH INFORMATION QUALITY DAN SERVICE QUALITY TERHADAP PERCEIVED VALUE DAN KONSEKUENSINYA TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT BEHAVIOR INTENTION (STUDI PADA SOCIAL COMMERCE INSTAGRAM)," *J. Muara Ilmu Ekon. dan Bisnis*, vol. 5, no. 2, p. 321, Aug. 2021, doi: 10.24912/jmieb.v5i2.12276.
- [10] Ernila, "Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Teknik Informatika Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus : Fakultas Teknik - Universitas Islam Kuantan Singingi)," *Perencanaan, Sains, Teknol. dan Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 137–147, 2019.
- [11] R. Simanullang and M. Marbun, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Pelayanan Penyeberangan Menggunakan Metode Logika Fuzzy Servqual Pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga," *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, 2021.
- [12] S. Oktamala and E. Zuraidah, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. POS

INDONESIA CABANG BELITANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL,” vol. 8, no. 2, 2021.

- [13] S. Arikunto, “Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik,” 2013.
- [14] E. Sutinah and O. R. Simamora, “Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan,” *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 90–101, 2018.
- [15] V. Herlina, *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo, 2019.

