

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 UPTD PSLU “ TRESNA WERDHA” Natar Lampung Selatan	8
2.1.1 Tugas Pokok.....	8
2.1.2 Sasaran dan Kebijakan	8
2.2 Sistem Pendukung Keputusan	11
2.3 Simple Multi Attribute Rating Technique Methode.....	11
2.3.1 Tahapan SMART Method.....	11
2.3.1.1 Menentukan Kriteria.....	11
2.3.1.2 Menentukan Bobot Kriteria.....	11
2.3.1.3 Menentukan Normalisasi Bobot	12

2.3.1.4	Menentukan Nilai Setiap Kriteria.....	12
2.3.1.5	Menentukan Nilai Utility.....	12
2.3.1.6	Menentukan Nilai Akhir.....	12
2.3.1.7	Perangkingan	13
2.4	Fuzzy Logic.....	13
2.4.1	Tahapan Fuzzy	13
2.4.1.1	Himpunan Fuzzy	13
2.4.1.2	Fuzzyfikasi	14
2.4.1.3	Inferencing (Rule Base).....	14
2.4.1.4	Defuzzyfikasi.....	14
2.5	Fuzzy Service Quality	14
2.5.1	Dimensi Service Quality	15
2.5.2	Tahapan Fuzzy Service Quality	15
2.5.2.1	Menentukan Fuzzy Set	15
2.5.2.2	Fuzzyfikasi	16
2.5.2.3	Defuzzyfikasi.....	16
2.6	Validitas dan Reliabilitas	17
2.7	Skala Likert.....	17
2.8	Confusion Matrix.....	17
2.9	Studi Literatur Terdahulu	18
2.10	Hasil Kesimpulan PenelitianTerdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Metode penelitian	27
3.2	Tahapan penelitian.....	27
3.3	Teknik Pengumpulan Data	28
3.4	Pengolahan Data Kuesioner.....	29
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.5	Simple Multi Atribute Rating Technique Method.....	32
3.5.1	Menentukan Kriteria	33
3.5.2	Menentukan Bobot	34
3.5.3	Normalisasi Bobot Kriteria	34
3.5.4	Nilai Kriteria Setiap Alternatif.....	35

3.5.5 Menghitung Penilaian/ Utilitas.....	35
3.5.6 Menentukan Nilai Akhir.....	35
3.5.7 Perangkingan.....	35
3.6 Fuzzy Service Quality.....	36
3.6.1 Menentukan Fuzzy Set.....	36
3.6.2 Fuzzyfikasi.....	36
3.6.3 Defuzzyfikasi.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
4.2 Pengolahan Data.....	37
4.2.1 Skala Likert.....	40
4.3 Simple Multi Attribute Rating Technioque Methode.....	43
4.3.1 Menentukan Kriteria.....	44
4.3.2 Menentukan Bobot Kriteria.....	44
4.3.3 Normalisasi Bobot Kriteria.....	45
4.3.4 Nilai Kriteria Setiap Alternatif.....	45
4.3.5 Menghitung Penilaian Utilitas.....	46
4.3.6 Menentukan Nilai Akhir.....	46
4.3.7 Perangkingan.....	47
4.3.8 Uji Kelayakan Kualitas Pelayanan metode SMART.....	48
4.3.9 Hasil Uji Kelayakan Kualitas Pelayanan metode SMART.....	48
4.3.10 Pengukuran Performance SMART Method.....	49
4.3.11 Performance Menggunakan SMART Method.....	50
4.4 Fuzzy Service Quality.....	51
4.4.1 Pengolahan Data.....	51
4.4.2 Menentukan Fuzzy Set.....	51
4.4.3 Fuzzyfikasi.....	51
4.4.4 Defuzzyfikasi.....	61
4.4.5 Defuzzyfikasi per Alternatif.....	65
4.4.6 Perhitungan Gap.....	65
4.4.7 Uji Kelayakan Kualitas Pelayanan Fuzzy Service Qualiry.....	66
4.4.8 Hasil Uji Kelayakan Kualitas Pelayanan Fuzzy Service Quality...	66

4.4.9 Pengukuran Performance Fuzzy Service Quality.....	67
4.4.10 Performance Menggunakan Fuzzy Service Quality.....	68
4.5 Pembahasan	69
4.5.1 Rekomendasi Setiap Pelayanan.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Tabel Confusion Matrix	18
Tabel 2.2 Tabel Studi Literatur Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skor Kepuasan Responden.....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan	32
Tabel 3.4 Kriteria	33
Tabel 3.5 Bobot Kriteria	34
Tabel 3.6 Normalisasi Bobot.	34
Tabel 3.7 Triangular Fuzzy Number.....	36
Tabel 4.1 Data Kuesioner Persepsi.	37
Tabel 4.2 Data Kuesioner Harapan	37
Tabel 4.3 Data Skala Likert Persepsi.....	41
Tabel 4.4 Data Skala Likert Harapan.....	42
Tabel 4.5 Kriteria	44
Tabel 4.6 Bobot Kriteria	44
Tabel 4.7 Normalisasi Bobot	45
Tabel 4.8 Nilai Kriteria Persepsi dan Harapan.....	45
Tabel 4.9 Utility Persepsi dan Harapan.....	46
Tabel 4.10 Nilai Akhir Persepsi dan Harapan.....	46
Tabel 4.11 Perangkingan Persepsi dan Harapan.....	47
Tabel 4.12 Parameter Kelayakan Persepsi dan Harapan.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Kelayakan	48
Tabel 4.14 Pengukuran Performance	49
Tabel 4.15 Nilai Triangular Fuzzy Number Persepsi.....	52
Tabel 4.16 Nilai Triangular Fuzzy Number Harapan	56
Tabel 4.17 Nilai Fuzzyfikasi Persepsi.....	60
Tabel 4.18 Nilai Fuzzyfikasi Harapan	61
Tabel 4.19 Tabel Defuzzyfikasi Persepsi.....	62

Tabel 4.20 Tabel Defuzzyfikasi Harapan.....	63
Tabel 4.21 Defuzzyfikas per Alternatif Persepsi dan Harapan	65
Tabel 4.22 Nilai Gap per Alternatif	65
Tabel 4.23 Tabel Parameter Kelayakan Persepsi dan Harapan.....	66
Tabel 4.24 Hasil Uji Kelayakan	66
Tabel 4.25 Pengukuran Performance	67
Tabel 4.26 Rekomendasi Setiap Pelayanan	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Fuzzy Set.....	16
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	27
Gambar 3.2 Langkah Langkah SMART Method.....	32
Gambar 4.1 Grafik Perbandingan	41