

## DAFTAR ISI

|                                                                 | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Lembar Pengesahan                                               | i       |
| Riwayat Hidup                                                   | ii      |
| Abstrak                                                         | iii     |
| Kata Pengantar                                                  | iv      |
| Daftar Isi                                                      | vi      |
| Daftar Tabel                                                    | viii    |
| Daftar Lampiran                                                 | ix      |
| <br>BAB I. PENDAHULUAN                                          | <br>1   |
| 1.1 Latar Belakang                                              | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah                                             | 3       |
| 1.3 Batasan Masalah                                             | 3       |
| 1.4 Tujuan Penelitian                                           | 4       |
| 1.5 Manfaat Penelitian                                          | 4       |
| <br>BAB II. LANDASAN TEORI                                      | <br>5   |
| 2.1 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan                   | 5       |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan                             | 5       |
| 2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan                             | 6       |
| 2.1.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan | 8       |
| 2.2 Teori Himpunan Fuzzy                                        | 8       |
| 2.3 Fuzzy <i>Multi-Attribute Decision Making</i> (MADM)         | 10      |
| <br>BAB III. METODE PENELITIAN                                  | <br>14  |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian                                 | 14      |
| 3.2 Jenis Penelitian                                            | 14      |

|                                             |        |
|---------------------------------------------|--------|
| 3.3 Sumber Data                             | 14     |
| 3.4 Prosedur Penelitian                     | 15     |
| <br>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | <br>16 |
| 4.1 Menentukan Variabel                     | 16     |
| 4.2 Pengumpulan Data                        | 16     |
| 4.3 Pengolahan Data                         | 17     |
| 4.4 Hasil Analisis                          | 25     |
| <br>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN             | <br>27 |
| 5.1 Kesimpulan                              | 27     |
| 5.2 Saran                                   | 27     |
| <br>DAFTAR PUSTAKA                          | <br>28 |