

## **IMPLEMENTASI FUZZY - SERVICE QUALITY TERHADAP TINGKAT KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA**

**NANNY FAJAR KARTIKA**

(Pembimbing : Suprayogi, M.Kom)

*Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201207116@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Setiap mahasiswa tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan pendidikan yang optimal dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui seberapa besar tingkat puas atau tidaknya mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak universitas. Pengolahan data dilakukan dengan menghitung nilai fuzzifikasi, defuzzifikasi, serta perhitungan nilai GAP antara persepsi dan harapan mahasiswa. Dengan hasil yang diperoleh dapat membantu pihak Universitas Dian Nuswantoro dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam hal bidang akademik dan sarana prasarana. Dari hasil pengolahan data menggunakan metode fuzzy service quality diperoleh hasil yang memiliki GAP terbesar dan perlunya ada perhatian khusus dan perbaikan dari pihak universitas yaitu GAP dengan nilai terbesar adalah atribut kenyamanan, kebersihan dan ketersediaan lahan parkir dengan nilai GAP sebesar (-2.55), kemudian peringkat kedua yaitu pada atribut ketersediaan bandwidth hotspot dengan nilai GAP (-2.523), selanjutnya atribut ketersediaan green area dengan nilai GAP (-2.521). Dari hasil perhitungan GAP secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai GAP negatif dengan arti yaitu persepsi atau layanan yang diterima mahasiswa tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kata Kunci : Fuzzy, Service Quality, GAP, kualitas pelayanan

## **IMPLEMENTATION OF FUZZY - SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF STUDENT SERVICES SATISFACTION**

**NANNY FAJAR KARTIKA**

(Lecturer : Suprayogi, M.Kom)

*Bachelor of Informatics Engineering - S1, Faculty of Computer  
Science, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201207116@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Each student must want to get a quality education services optimal and in accordance with the expectations of students. therefore, needs to be done measurement to know how big the students are satisfied or not on the quality of educational services provided by the university. Data processing is done by calculating the value of fuzzification, defuzzification, as well as the calculation of the value of GAP between the perceptions and expectations of students. With the results obtained, it can help the University Dian Nuswantoro in improving the performance and quality of service in terms of academics and infrastructure. From the results of data processing using fuzzy service quality results are obtained has the biggest GAP and the need for special attention and improvement of the university authorities that GAP with the greatest value are the attributes of comfort, cleanliness and availability of parking lots with a value GAP of ( -2.55 ), then rank the second is the availability of bandwidth hotspot attribute with a value GAP ( -2523 ), the availability of green areas next attribute with a value GAP ( -2521 ). From the calculation of the overall GAP that the negative GAP with the sense of perception or services received in accordance with the expectations of students are not students.

Keyword : Fuzzy, Service Quality, GAP, quality of service