

Daftar Pustaka

- Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ariyani, E. 2009. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Dengan Metode SERVQUAL dan Fuzzy (Studi di Rumah Sakit Daerah Jombang)*. Jurnal Penelitian Ilmu Teknik 9(1): 58-69.
- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi* (Edisi Revisi). Depok-Jawa Barat: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi universitas Indonesia.
- Azwar, S. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Bestari, Mitra. 2004. *Manajemen Operasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: UPFE-UMY.
- Djunaidi, dkk. 2006. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jurnal ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No. 3. Surakarta.
- Fahmi, Irham. 2012. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gasperz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Hair, Joseph F., et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T . Hani. 2011. *Manajemen*. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heizer, Jay dan Barry Render.2011. *Manajemen Operasi*. Edisi Sembilan. Buku dua. Diterjemahkan oleh Chriswan Sungkono. Jakarta: Salemba Empat.
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi*. Edisi ketiga. Jakarta: PT.Grasindo.

- Imawan, Zera N dan Bun Sucento. 2009. *Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta Journal of Business Strategy and Execution* Vol. 1 No.2: 387 – 400.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Edisi pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control*. Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2. Jakarta: Prehalindo. alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E.,A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Krishna Naik, et al. 2010. *Service Quality (SERVQUAL) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. European Journal of Social Sciences Volume 16, Number 2*.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kusumadewi, Sri. 2002. *Analisis Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusumadewi, Sri. 2003. *Artificial Intelligence (Teknik dan Aplikasinya)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Lovelock, C.H., Wirtz J. Dan Jayanta Chatterjee. 2007. *Service Marketing: People, Technology, Strategy. Sixth Edition*. USA: Prentice Hall.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maruvada, D.P., dan Bellamkonda, R.S. 2010. *Analyzing The Passenger Service Quality of The Indian Railways Using Railqual : Examining The Applicability of Fuzzy Logic. International Journal of Innovation, Management and Technology*. 5(2): 478-482.
- Maulidya, dkk. 2014. *Analysis And Proposal Of Improvement Of Service Quality To Customer Satisfaction Using Fuzzy-Servqual In Lai-Lai Cafe*. Teknologi Industri Pertanian, Universitas Brawijaya.
- Mayantoko, Nofri. 2013. *Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hoka-Hoka Bento Cabang Mall Karawang)*. Fakultas Ekonomi UNSIKA. Karawang: UNSIKA Press.

- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Sun.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rinnasa, dkk. 2013. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan menggunakan Integrasi Metode Fuzzy SERVQUAL (Studi Kasus: RSUD Estetika Medan)*, Saintia Matematika Vol. 1, No. 6 (2013), pp. 529–541.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Saelan, Athia. 2012. *Logika Fuzzy*. Teknik Elektro dan Informatika. Institut Teknologi Bandung.
- Saladin, Djaslim. 2004. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Edisi Ketiga. Bandung: CV. Linda Karya.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stefano, NM., et al. 2015. *A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry*. Procedia CIRP 30, 433 – 438.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinsasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyanta dan A'yunin. 2011. *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul*. Kesmas Vol. 7 No.1.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tannady, Hendy. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tsaur, S.H., et al. 2002. *The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM*. *Tourism Management*, 23(2), 107-115.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10. h. 153-165.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner penelitian ini dibuat dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul “Integrasi Metode *Fuzzy* dan SERVQUAL pada Kualitas Pelayanan Jasa Zakiah Laundry & Dry Cleaning Palembang”.

Biodata Peneliti

Nama : M. Afton Azhari
NIM : 14190163
Fakultas/jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Peran dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam memberikan tanggapan berbagai pernyataan dalam kuesioner ini sangat membantu keberhasilan penelian yang sedang dilakukan, atas partisipasi dan kerjasamanya yang baik, peneliti mengucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk memilih salah satu jawaban yang dianggap paling mewakili dengan mengisi tanda (√) pada kolom dan pilihan jawaban yang telah disediakan (satu jawaban dalam setiap nomor pernyataan). Isilah semua nomor dalam angket ini dan sebaiknya jangan ada yang terlewatkan.

Keterangan:

Untuk “Persepsi”

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5 = Sangat Setuju (SS)

Untuk “Ekspetasi”

1 = Sangat Tidak Penting (STP)
2 = Tidak Penting (TP)
3 = Netral (N)
4 = Penting (P)
5 = Sangat Penting (SP)

Identitas Responden

1. Nama:
2. Umur: Tahun
3. Jenis Kelamin: Laki-laki
 Perempuan
4. Pekerjaan:
5. Pendidikan:

Kualitas Pelayanan Jasa Zakiah Laundry & Dry Cleaning Palembang

Lampiran.2

Untuk “Persepsi”

No.	Atribut-atribut	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>						
1.	Mesin <i>laundry</i> canggih					
2.	Kondisi ruangan nyaman					
3.	Karyawan berpenampilan rapi					
4.	Zakiah Laundry memiliki armada yang cukup untuk pengambilan linen					
5.	Zakiah Laundry memiliki armada yang cukup untuk pengiriman linen					
<i>Reliability (Keandalan)</i>						
6.	Zakiah Laundry selalu tepat waktu dalam pengambilan linen					
7.	Zakiah Laundry selalu tepat waktu dalam pengiriman linen					
8.	Zakiah Laundry memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan					
9.	Zakiah Laundry bertanggung jawab terhadap semua linen jika terjadi kerusakan atau kehilangan					
10.	Sistem pencatatan jumlah linen akurat tanpa ada kesalahan					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
11.	Zakiah Laundry memberi tahu lamanya proses pencucian linen dan pengiriman					
12.	Zakiah Laundry memberikan pelayanan dengan cepat					
13.	Karyawan selalu bersedia membantu pelanggan					
14.	Zakiah Laundry memberi tahu dengan cepat jika terjadi keterlambatan pengambilan dan pengiriman linen					

Assurance (Jaminan)						
15.	Karyawan dapat dipercaya pelanggan					
16.	Karyawan mampu memberikan rasa aman pada barang pelanggan					
17.	Karyawan selalu bersikap sopan					
18.	Karyawan berpengetahuan luas mengenai <i>laundry</i> serta jenis linen yang dimiliki pelanggan					
Empathy (Empati)						
19.	Karyawan memberikan perhatian yang sama pada setiap pelanggan					
20.	Karyawan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan					
21.	Zakiah Laundry mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik					
22.	Zakiah Laundry bersedia meminta maaf bila terjadi kesalahan					
23.	Zakiah Laundry memiliki waktu operasi yang cocok sehingga memudahkan pelanggan untuk menerima pelayanan					

Lampiran.3

Untuk “Ekspetasi”

No.	Atribut-atribut	STP (1)	TP (2)	N (3)	P (4)	SP (5)
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>						
1.	Seharusnya mesin <i>laundry</i> canggih					
2.	Seharusnya kondisi ruangan nyaman					
3.	Seharusnya karyawan berpenampilan rapi					
4.	Seharusnya Zakiah Laundry memiliki armada yang cukup untuk pengambilan linen					
5.	Seharusnya Zakiah Laundry memiliki armada yang cukup untuk pengiriman linen					
<i>Reliability (Keandalan)</i>						
6.	Seharusnya Zakiah Laundry selalu tepat waktu dalam pengambilan linen					
7.	Seharusnya Zakiah Laundry selalu tepat waktu dalam pengiriman linen					
8.	Seharusnya Zakiah Laundry memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan					
9.	Seharusnya Zakiah Laundry bertanggung jawab terhadap semua linen jika terjadi kerusakan atau kehilangan					
10.	Seharusnya sistem pencatatan jumlah linen akurat tanpa ada kesalahan					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
11.	Seharusnya Zakiah Laundry memberi tahu lamanya proses pencucian linen dan pengiriman					
12.	Seharusnya Zakiah Laundry memberikan pelayanan dengan cepat					
13.	Seharusnya karyawan selalu bersedia membantu pelanggan					

14.	Seharusnya Zakiah Laundry memberi tahu dengan cepat jika terjadi keterlambatan pengambilan dan pengiriman linen					
Assurance (Jaminan)						
15.	Seharusnya karyawan dapat dipercaya pelanggan					
16.	Seharusnya karyawan mampu memberikan rasa aman pada barang pelanggan					
17.	Seharusnya karyawan selalu bersikap sopan					
18.	Seharusnya karyawan berpengetahuan luas mengenai <i>laundry</i> serta jenis linen yang dimiliki pelanggan					
Empathy (Empati)						
19.	Seharusnya karyawan memberikan perhatian yang sama pada setiap pelanggan					
20.	Seharusnya karyawan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan					
21.	Seharusnya Zakiah Laundry mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik					
22.	Seharusnya Zakiah Laundry bersedia meminta maaf bila terjadi kesalahan					
23.	Seharusnya Zakiah Laundry memiliki waktu operasi yang cocok sehingga memudahkan pelanggan untuk menerima pelayanan					

Lampiran 4. *Component Matrix^a* Kuesioner Kinerja (Persepsi)

Component Matrix

	Component
	1
T1	,599
T2	,581
T3	,715
T4	,588
T5	,754

Component Matrix^a

	Component
	1
RL1	,770
RL2	,691
RL3	,881
RL4	,601
RL5	,588

Component Matrix^a

	Component
	1
RS1	,717
RS2	,734
RS3	,868
RS4	,525

Component Matrix^a

	Component
	1
A1	,812
A2	,760
A3	,730
A4	,740

Component Matrix^a

	Component
	1
E1	,779
E2	,659
E3	,675
E4	,625
E5	,619

Lampiran 5. *Component Matrix^a* Kuesioner Harapan (Ekspetasi)

Component Matrix^a

	Component
	1
T1	,664
T2	,860
T3	,754
T4	,552
T5	,789

Component Matrix^a

	Component
	1
RL1	,715
RL2	,716
RL3	,663
RL4	,747
RL5	,804

Component Matrix^a

	Component
	1
A1	,852
A2	,772
A3	,794
A4	,609

Component Matrix^a

	Component
	1
RS1	,637
RS2	,805
RS3	,659
RS4	,748

Component Matrix^a

	Component
	1
E1	,832
E2	,877
E3	,662
E4	,896
E5	,872

Lampiran 6. Reliabilitas Kuesioner Kinerja (Persepsi)

1. *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,639	5

2. *Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	5

3. *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,668	4

4. *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	4

5. *Emphaty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,687	5

Lampiran 7. Reliabilitas Kuesioner Harapan (Ekspetasi)

1. *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,604	5

2. *Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	5

3. *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	4

4. *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	4

5. *Emphaty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	5

Lampiran 8. Ms. Excel Nilai Defuzzyfikasi Kinerja (Persepsi)

Kriteria	STS	TS	N	S	SS	a	b	c	Defuzzyfikasi
T1		7	24	50	19	9,62	8,12	6,62	8,12
T2		1	14	67	18	10,04	8,54	7,04	8,54
T3			13	76	11	9,96	8,46	6,96	8,46
T4			18	59	23	10,10	8,60	7,10	8,60
T5			22	53	25	10,06	8,56	7,06	8,56
RL1			21	66	13	9,84	8,34	6,84	8,34
RL2			19	67	14	9,90	8,40	6,90	8,40
RL3			22	62	16	9,88	8,38	6,88	8,38
RL4			12	74	14	10,04	8,54	7,04	8,54
RL5			15	74	11	9,92	8,42	6,92	8,42
RS1		3	31	59	7	9,40	7,90	6,40	7,90
RS2			14	78	8	9,88	8,38	6,88	8,38
RS3			30	58	12	9,64	8,14	6,64	8,14
RS4			20	72	8	9,76	8,26	6,76	8,26
A1		1	24	53	22	9,92	8,42	6,92	8,42
A2			22	61	17	9,90	8,40	6,90	8,40
A3		1	21	65	13	9,80	8,30	6,80	8,30
A4		1	13	72	14	9,98	8,48	6,98	8,48
E1		1	20	60	19	9,94	8,44	6,94	8,44
E2			13	66	21	10,16	8,66	7,16	8,66
E3			23	53	24	10,02	8,52	7,02	8,52
E4		1	9	75	15	10,08	8,58	7,08	8,58
E5		6	23	49	22	9,74	8,24	6,74	8,24

Lampiran 9. Ms. Excel Nilai *Defuzzyfikasi* Harapan (Ekspetasi)

Kriteria	STP	TP	N	P	SP	a	b	c	<i>Defuzzyfikasi</i>
T1		1	13	64	22	10,14	8,64	7,14	8,64
T2			22	74	4	9,64	8,14	6,64	8,14
T3		7	23	55	15	9,56	8,06	6,56	8,06
T4	2	9	14	51	24	9,64	8,17	6,70	8,17
T5	1	3	16	60	20	9,86	8,375	6,89	8,375
RL1			26	73	1	9,50	8,00	6,50	8,00
RL2			41	57	2	9,22	7,72	6,22	7,72
RL3			32	65	3	9,42	7,92	6,42	7,92
RL4			40	50	10	9,40	7,90	6,40	7,90
RL5			37	53	10	9,46	7,96	6,46	7,96
RS1		1	12	59	28	10,28	8,78	7,28	8,78
RS2		1	15	58	26	10,18	8,68	7,18	8,68
RS3		1	12	52	35	10,42	8,92	7,42	8,92
RS4			20	64	16	9,92	8,42	6,92	8,42
A1		4	14	64	18	9,92	8,42	6,92	8,42
A2		1	17	55	27	10,16	8,66	7,16	8,66
A3			22	72	6	9,68	8,18	6,68	8,18
A4			25	64	11	9,72	8,22	6,72	8,22
E1	1	4	13	60	22	9,92	8,435	6,95	8,435
E2	3	1	22	55	19	9,60	8,145	6,69	8,145
E3	2	2	9	42	45	10,44	8,97	7,50	8,97
E4	2	1	19	56	22	9,82	8,35	6,88	8,35
E5	2	1	32	47	18	9,48	8,01	6,54	8,01