

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN**  
**PENDEKATAN *FUZZY SERVICE QUALITY* DAN *INDEX***  
***POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***  
**( Studi Kasus di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan**  
**Agung Semarang )**



**OLEH**

**ARIES KHAMDANI**

**31601300732**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**  
**SEMARANG**

**2018**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN**  
**PENDEKATAN *FUZZY SERVICE QUALITY* DAN *INDEX***  
***POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***  
**( Studi Kasus di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan**  
**Agung Semarang )**

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Sultan Agung  
Semarang



**OLEH**

**ARIES KHAMDANI**

**31601300732**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**  
**SEMARANG**

**2018**

**FINAL PROJECT**  
**IMPROVING SERVICE QUALITY USING FUZZY SERVICE**  
**QUALITY APPROACH AND INDEX POTENTIAL GAIN IN**  
**CUSTOMER VALUE**

**(Case Study : Eye Center Polyclinic Of Sultan Agung Islamic**  
**Hospital Semarang )**

**Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S-1) at**  
**Industrial Engineering Departement of Industrial Technology Faculty**  
**Sultan Agung Islamic University**



**OLEH**

**ARIES KHAMDANI**

**31601300732**

**MAJORING OF INDUSTRIAL ENGINEERING**  
**INDUSTRIAL TECHNOLOGY FACULTY**  
**SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY**  
**SEMARANG**

**2018**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* dan *Index Potential Gain In Customer Value* - Studi Kasus di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**” disusun oleh :

Nama : Aries Khamdani  
NIM : 316.013.00732  
Program Studi : S1 Teknik Industri

Telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing pada:

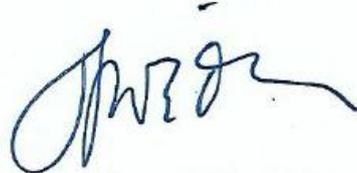
Hari : Kamis  
Tanggal : 15 Maret 2018

Pembimbing I



Nuzulia Khoiriyah, S.T., M.T

Pembimbing II



Nurwidiana, S.T., M.T

Mengetahui,

Ka. Program Studi Teknik Industri



Nurwidiana., ST, MT

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* dan *Index Potential Gain In Customer Value* - Studi Kasus di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**” ini telah dipertahankan didepan Penguji Sidang Tugas Akhir pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 15 Maret 2018

Tim Penguji

Tanda Tangan

Wiwiek Fatmawati, S.T., M.Eng

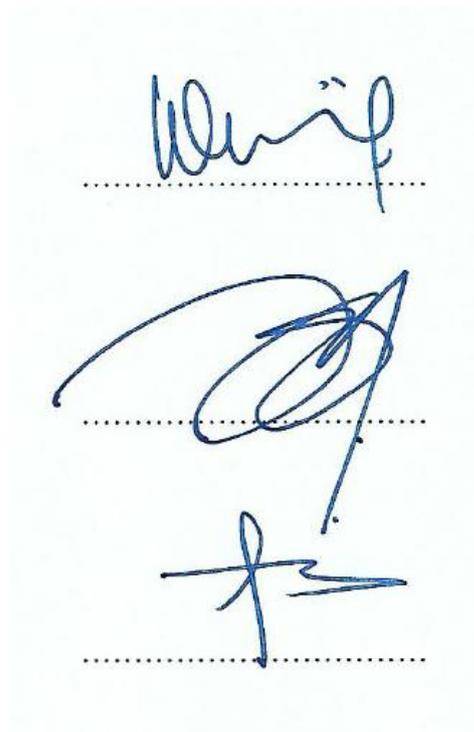
Ketua

H. Andre Sugiyono, S.T., M.M., PhD

Anggota I

Ir. Hj. Eli Mas'idah, M.T

Anggota II



The image shows three handwritten signatures in blue ink on a light blue background. Each signature is positioned above a horizontal dotted line. The top signature is a cursive script, the middle one is a more stylized, looped signature, and the bottom one is a simpler, more angular signature.

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aries Khamdani

NIM : 316.013.00732

Judul Tugas Akhir : **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* dan *Index Potential Gain In Customer Value* - Studi Kasus di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul tugas akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis.

Semarang, 15 Maret 2018



Aries Khamdani

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aries Khamdani  
NIM : 31601300732  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Alamat Asal : Dk. Dempel Ds. Kalisari, RT. 03, RW. 02, Kec.  
Sayung, Kab. Demak

Dengan ini menyerahkan Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :

**“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* dan *Index Potential Gain In Customer Value* - Studi Kasus di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”**

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Benda Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikan di internet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/ Plagiatisme dalam Karya Ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 15 Maret 2018



Aries Khamdani

## HALAMAN PERSEMBAHAN

TUGAS AKHIR INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK :  
BAPAK ALI MAHFUD – IBU KHUMIYAH  
(BAPAK – IBU TERCINTA)

Sujud syukur kupersembahkan kepadaMu Allah yang Maha Agung lagi Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi suatu langkah awal bagiku untuk meraih cita-citaku. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Bapak – Ibu yang tercinta, yang tiada hentinya memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang dan pengorbanan yang tak pernah tergantikan, yang selalu menjadi panutanku, yang selalu menjadi motivator, yang selalu membuat hari-hariku penuh dengan warna, yang selalu mengajarku betapa pentingnya suatu perjuangan, kerja keras, tidak berpangku tangan kepada orang lain. Bapak Ibu terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu dalam hidupmu demi hidupku dengan ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal letih. Mempelajari arti kehidupan, tanggung jawab sebagai anak dan semoga anakmu ini bisa mewujudkan harapan Bapak dan Ibu tersayang. Tanpa doa, bantuan dan restu kalian, tugas akhir ini tidak akan dapat terselesaikan.

Dan tak lupa teruntuk kakak-kakaku tersayang Mbak Aini, Mbak Atik, dan Mbak Akif. Tak lupa juga kakak-kakak iparku Mas Imam, Mas Ghozali, dan Mas Sujarwo terimakasih atas dukungannya selama ini memberikan bantuan spirit, materil, semangat, dorongan, dan perhatian selama ini. Beserta keponakan-keponakanku Mas Nabil Fairuz dan Dedek Irfan Nawa yang selalu mengganggu disaat-saat mengerjakan revisi, *thank you the support implied*.

Semua ini untuk kalian, *I LOVE YOUUUU...*

## HALAMAN MOTTO

Ilmu itu lebih baik dari pada kekayaan karena kekayaan harus dijaga, sedangkan ilmu menjaga kamu.

(Ali Bin Abi Thalib)

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. Al Baqarah 153)

Sesungguhnya Allah SWT tidak melihat pada bentuk-bentuk (lahiriah) dan harta kekayaanmu, tapi dia melihat pada hati dan amalmu sekalian.

(HR. Muslim dari Abu hurairah)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, apabila kamu telah selesai dari suatu urusan yang lain dan hanya kepada

Tuhanmulah hendaknya engkau berharap

(QS. Alam Nayrah 6-8).

“Dan bersabarlah karena sesungguhnya Allah tiada menyia-nyiakan pahala orang-orang yang berbuat kebaikan”

(Q.S Huud:115 )

Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.

(Ali Bin Abi Thalib)

Tidak ada yang lebih utama (mulia) disisi Allah dari pada Doa.

(HR. Ahmad)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* dan *Index Potential Gain In Customer Value* (Studi Kasus di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)".

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang untuk meraih gelar Sarjana S-1.

Dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini penulis tidak dapat melakukan sendiri melainkan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sedalamdalamnya kepada :

1. Allah SWT atas karunia-Nya hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Artini Dwi Prasetyowati, MSi selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Nurwidiana, ST, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Nuzulia Khoiriyah, ST, MT selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan penuh kesabaran untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan petunjuk dalam penyusunan laporan ini.
5. Ibu Nurwidiana, ST, MT selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan penuh kesabaran untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan petunjuk dalam penyusunan laporan ini.
6. Ibu Wiwiek Fatmawati, ST, MEng selaku dosen penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji, memberi saran dan kritikan untuk kesempurnaan penyusunan laporan ini.
7. Bapak H. Andre Sugiyono, ST, MM, PhD selaku dosen penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji, memberi saran dan kritikan untuk kesempurnaan penyusunan laporan ini.

8. Ibu Ir. Hj. Eli Mas'idah, MT selaku dosen penguji III yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji, memberi saran dan kritikan untuk kesempurnaan penyusunan laporan ini.
9. Bapak Rohadi, Ibu Risda Setiyani, dan Ibu Eni selaku Pembimbing Lapangan dan Manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesainya laporan ini.
10. Bapak dan Ibu yang telah memberikan do'a dan dorongan moral dan material serta perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman mahasiswa Teknik Industri 2013 yang telah banyak membantu pengerjaan Tugas Akhir ini, dan terimakasih atas semangat dan motivasinya.
12. Teman-teman keluarga besar Resimen Mahasiswa Satuan 908 Sawer Wisu UNISSULA yang telah memberikan banyak pengalaman, ilmu disiplin, dan terimakasih atas segala motivasi beserta dukungannya.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan, pahala dan rahmat dari Allah SWT. Akhir kata, semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan rekan-rekan Teknik Industri serta pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 15 Maret 2018

Aries Khamdani