

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan	2
1.5. Manfaat	3
1.6. Sistematika Penulisan	3
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	4
2.1. Tinjauan Pustaka	4
2.2. Dasar Teori	5
2.2.1. Kualitas Pelayanan	5
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.2.3. Metode solvin	7
2.2.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	8

2.2.5. Libqual	8
2.2.6. Perhitungan Libqual	10
2.2.7. Fuzzy	11
2.2.8. Fuzzy Tsukamoto	11
2.2.9. Fungsi Keanggotaan	14
2.2.10. Skala Likert	16
BAB III	
METODE PENELITIAN	18
3.1. Tahapan Pengumpulan Data	18
3.2. Skala Likert	19
3.3. Alur Proses Data	19
3.4. <i>Flowchart</i> Sistem	21
3.5. Aktor	22
3.6. <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	22
3.6.1. <i>Data Flow Diagram Level 0</i>	22
3.6.2. <i>Data Flow Diagram Level 1</i>	23
3.7. Perancangan	25
3.7.1. Perancangan <i>Database</i>	25
3.7.2. Perancangan Antar Muka	29
BAB IV	
HASIL PENELITIAN	39
4.1. Hasil Perhitungan	39
4.4.1. Populasi dan Sampel Responden	39
4.4.2. Uji Validitas Data	40
4.4.3. Uji Reliabilitas Data	44
4.4.4. Hasil Perhitungan Libqual	45
4.4.5. Hasil Perhitungan Fuzzy Tsukamoto	46
4.2. Antar Muka Sistem	63
4.3. Hasil Pengujian Sistem	73
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	78

5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram blok mesin inferensi fuzzy	12
Gambar 2. 2 Inferensi dengan menggunakan Metode Tsukamoto	13
Gambar 2. 3 Linear Naik.....	15
Gambar 2. 4 Linear Turun.....	15
Gambar 2. 5 Kurva Segitiga.....	15
Gambar 2. 6 Kurva Bahu	16
Gambar 3. 1 Alur Proses Data.....	20
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> sistem.....	21
Gambar 3. 3 <i>Data Flow Diagram Level 0</i>	23
Gambar 3. 4 <i>Data Flow Diagram Level 1</i>	24
Gambar 3. 5 Halaman <i>login admin</i>	30
Gambar 3. 6 Halaman <i>dashboard</i>	30
Gambar 3. 7 Halaman data pengguna	31
Gambar 3. 8 Halaman tambah pengguna	31
Gambar 3. 9 Halaman tambah pengguna (lanjutan).....	31
Gambar 3. 10 Halaman data item pertanyaan	32
Gambar 3. 11 Halaman tambah pertanyaan	32
Gambar 3. 12 Halaman data periode survei	33
Gambar 3. 13 Halaman tambah periode survei.....	33
Gambar 3. 14 Halaman kekola pertanyaan	34
Gambar 3. 15 Halaman tambah kekola pertanyaan	34
Gambar 3. 16 Halaman jawaban responden 1	35
Gambar 3. 17 Halaman jawaban responden 2.....	35
Gambar 3. 18 Halaman hasil survei	35
Gambar 3. 19 Halaman laporan	36
Gambar 3. 20 Halaman awal responden	36
Gambar 3. 21 Halaman data responden	37
Gambar 3. 22 Halaman pengisian kuesioner.....	37

Gambar 3. 23 Halaman pengisian kuesioner (lanjutan)	38
Gambar 3. 24 Halaman kontak.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 skala likert	17
Tabel 2. 2 skala likert data kuantitatif	17
Tabel 3. 1 Item pertanyaan.....	18
Tabel 3. 2 Skala likert kuesioner	19
Tabel 3. 3 Pengguna.....	25
Tabel 3. 4 Mahasiswa	25
Tabel 3. 5 Pertanyaan.....	26
Tabel 3. 6 Survey	26
Tabel 3. 7 Survey Pertanyaan.....	27
Tabel 3. 8 Jawaban.....	27
Tabel 3. 9 Detail Jawaban	28
Tabel 3. 10 Hasil survey.....	28
Tabel 4. 1 Uji Validitas Data Persepsi	41
Tabel 4. 2 Uji Validitas Data Harapan Minimum	42
Tabel 4. 3 Uji Validitas Data Harapan Ideal	43
Tabel 4. 4 Perhitungan AG dan SG setiap item pertanyaan.....	45
Tabel 4. 5 Perhitungan AG dan SG setiap dimensi.....	46
Tabel 4. 6 Tingkat kepuasan pengunjung	49
Tabel 4. 7 Hasil perhitungan kualitas pelayanan	61
Tabel 4. 8 Hasil perhitungan kualitas pelayan setiap dimensi	62