

Lampiran 1: Contoh Kuesioner

Identitas responden

1. Nama:
2. Jenis kelamin: Pria / Wanita
3. Usia:
 - a. 16-25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. 46-55 tahun
 - e. Lain-lain
4. Wilayah tempat tinggal:
 - a. Surabaya Utara b. Surabaya Selatan c. Surabaya timur d. Surabaya Barat
5. Frekuensi mengunjungi Plasa Telkom Dinoyo setiap bulan:
 - a. 1 bulan 1 kali
 - b. > dari 1 kali (mengunjungi Plasa Telkom Dinoyo lebih dari sekali tiap bulan)
 - c. < dari 1kali (belum tentu mengunjungi Plasa Telkom Dinoyo tiap bulan)

A. Harapan

*Berikut ini merupakan daftar pertanyaan seputar apa yang menjadi **HARAPAN** anda terhadap kualitas layanan Plasa Telkom Dinoyo*

(Silahkan menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (X) pada garis yang menghubungkan angka 0 dengan 1)

Tangible (dimensi yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik)

1. Menurut anda bagaimana harapan anda terhadap jarak Plasa Telkom Dinoyo dari rumah anda

0 ————— 1

Jauh sekali

Dekat sekali

Lampiran 1: Contoh Kuesioner (sambungan)

2. Menurut anda bagaimana harapan anda terhadap luas tempat parkir Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sempit sekali

Luas Sekali

3. Menurut anda bagaimana harapan anda terhadap tingkat kelengkapan fasilitas di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat tidak lengkap

Sangat lengkap

4. Menurut anda bagaimana harapan anda terhadap kebersihan ruangan di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat kotor

Sangat bersih

Reliability (berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan cepat)

5. Bagaimana harapan anda terhadap kemudahan dalam memperoleh pelayanan di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat sulit

Sangat mdah

6. Menurut harapan anda, Plasa Telkom Dinoyo harus selalu menepati layanan jasa yang dijanjikan

0 ————— 1

Tidak pernah menepati

Selalu menepati

Lampiran 1: Contoh Kuesioner (sambungan)

7. Menurut harapan anda jam operasional di Plasa Telkom Dinoyo harus sesuai dengan yang tertulis

0 ————— 1

Sangat tidak tepat

Sangat tepat

Responsiveness (berkaitan dengan kemampuan dalam membantu dan merespon pelanggan serta memberikan jasa secara cepat)

8. Menurut harapan anda dalam melayani pelanggan, apakah para karyawan harus membantu dengan ikhlas

0 ————— 1

Terpaksa

Ikhlas

9. Menurut harapan anda bagaimana seharusnya respon *customer service* di Plasa Telkom Dinoyo terhadap kritik dan saran

0 ————— 1

Sangat tidak baik

Sangat baik

10. Menurut harapan anda bagaimana tingkat kesabaran *customer service* di Plasa Telkom Dinoyo dalam menanggapi keluhan

0 ————— 1

Sangat tidak sabar

Sangat sabar

11. Menurut harapan anda bagaimana seharusnya kecepatan Pelayanan di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat lambat

Sangat cepat

Lampiran 1: Contoh Kuesioner (sambungan)

Empathy (berkaitan kepedulian yang diberikan penyedia layanan jasa kepada pelanggan)

12. Menurut harapan anda bagaimana seharusnya sikap karyawan Plasa Telkom Dinoyo dalam menghadapi *customer* yang kebingungan

0————— 1

Acuh tak acuh

Sagera membantu

13. Menurut harapan anda apakah *customer service* Plasa Telkom Dinoyo harus dapat memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya dengan baik

0————— 1

Sangat tidak memahami

Sangat memahami

14. Menurut harapan anda apakah jam operasional Plasa Telkom Dinoyo harus sesuai dengan keinginan pelanggan

0————— 1

Sangat tidak sesuai

Sangat sesuai

Assurance (berkaitan dengan perilaku dan kesopanan para karyawan agar dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan)

15. Menurut anda apakah seharusnya konsumen merasa percaya akan layanan jasa yang ditawarkan di Plasa Telkom

0————— 1

Sangat tidak percaya

Sangat percaya

16. Menurut harapan anda apakah *customer service* harus secara konsisten selalu sopan dalam melayani pelanggan di Plasa Telkom Dinoyo

0————— 1

Sangat tidak sopan

Sangat sopan

Lampiran 1: Contoh Kuesioner (sambungan)

17. Menurut harapan anda apakah perilaku *customer service* di Plasa Telkom Dinoyo harus baik sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dari pelanggan

0 ————— 1

Sangat tidak baik

Sangat baik

18. Menurut harapan anda bagaimana seharusnya pengetahuan *customer service* terhadap layanan jasa yang diberikan Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat tidak menguasai

Sangat menguasai

B. Persepsi

Berikut ini merupakan daftar pertanyaan seputar apa yang menjadi PERSEPSI/PANDANGAN anda terhadap kualitas layanan Plasa Telkom Dinoyo

(Silahkan menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (X) pada garis yang menghubungkan angka 0 dengan 1)

Tangible (dimensi yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik)

1. Menurut anda bagaimana jarak Plasa Telkom Dinoyo dari rumah anda

0 ————— 1

Jauh sekali

Dekat sekali

2. Menurut anda bagaimana luas tempat parkir Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sempit sekali

Luas Sekali

Lampiran 1: Contoh Kuesioner (sambungan)

3. Menurut anda bagaimana tingkat kelengkapan fasilitas di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat tidak lengkap

Sangat lengkap

4. Menurut anda bagaimana kebersihan ruangan di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat kotor

Sangat bersih

Reliability (berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan cepat)

5. Menurut anda bagaimana kemudahan dalam memperoleh pelayanan di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat lambat

Sangat cepat

6. Menurut anda apakah Plasa Telkom Dinoyo selalu menepati layanan jasa yang dijanjikan

0 ————— 1

Tidak pernah menepati

Selalu menepati

Lampiran 1: Contoh Kuesioner (sambungan)

7. Menurut anda apakah jam operasional di Plasa Telkom Dinoyo sesuai dengan yang tertulis

0 ————— 1

Sangat tidak tepat

Sangat tepat

Responsiveness (berkaitan dengan kemampuan dalam membantu dan merespon pelanggan serta memberikan jasa secara cepat.)

8. Dalam melayani pelanggan, apakah para karyawan membantu dengan ikhlas

0 ————— 1

Terpaksa

Ikhlas

9. Menurut anda bagaimana respon *customer service* di Plasa Telkom Dinoyo terhadap kritik dan saran

0 ————— 1

Sangat tidak baik

Sangat baik

10. Menurut anda bagaimana tingkat kesabaran *customer service* di Plasa Telkom Dinoyo dalam menanggapi keluhan

0 ————— 1

Sangat tidak sabar

Sangat sabar

11. Menurut anda bagaimana kecepatan Pelayanan di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat lambat

Sangat cepat

Lampiran 1: Contoh Kuesioner (sambungan)

Empathy (berkaitan kepedulian yang diberikan penyedia layanan jasa kepada pelanggan)

12. Menurut anda bagaimana sikap karyawan Plasa Telkom Dinoyo dalam menghadapi *customer* yang kebingungan

0 ————— 1

Acuh tak acuh

Sagera membantu

13. Menurut anda apakah *customer service* Plasa Telkom Dinoyo dapat memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya dengan baik

0 ————— 1

Sangat tidak memahami

Sangat memahami

14. Menurut anda apakah jam operasional Plasa Telkom Dinoyo sudah sesuai dengan keinginan pelanggan

0 ————— 1

Sangat tidak sesuai

Sangat sesuai

Assurance (berkaitan dengan perilaku dan kesopanan para karyawan agar dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan)

15. Menurut anda apakah anda merasa percaya akan layanan jasa yang ditawarkan di Plasa Telkom

0 ————— 1

Sangat tidak percaya

Sangat percaya

16. Menurut anda apakah *customer service* secara konsisten selalu sopan dalam melayani pelanggan di Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat tidak sopan

Sangat sopan

Lampiran 1: Contoh Kuesioner (sambungan)

17. Menurut anda apakah perilaku *customer service* di Plasa Telkom Dinoyo sudah baik sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dari pelanggan

0 ————— 1

Sangat tidak baik

Sangat baik

18. Menurut anda bagaimana pengetahuan *customer service* terhadap layanan jasa yang diberikan Plasa Telkom Dinoyo

0 ————— 1

Sangat tidak menguasai

Sangat menguasai

Lampiran 2: Data dan Karakteristik Responden

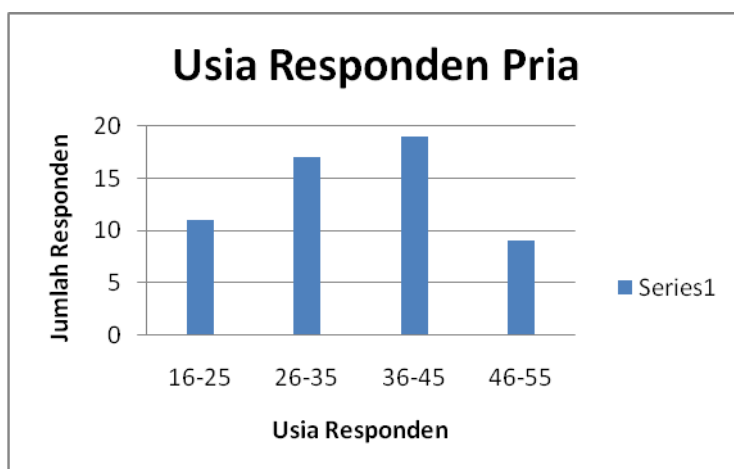
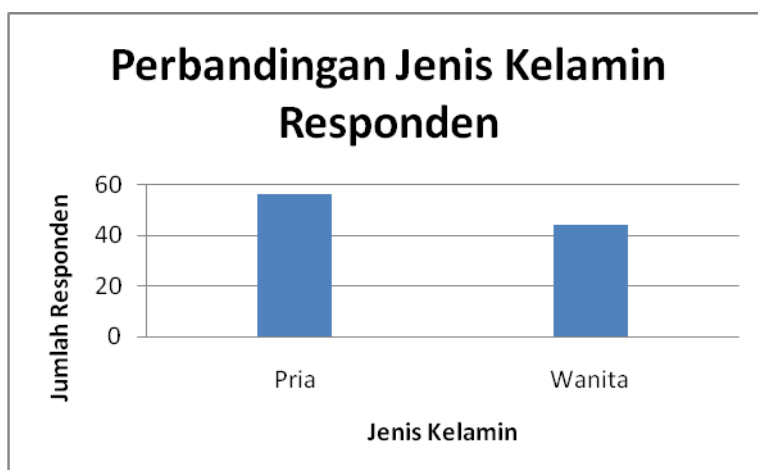
No.	Jenis Kelamin	Usia	Wilayah tempat tinggal	Frekuensi Kunjungan
1	Wanita	16-25	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
2	Pria	26-35	Surabaya Barat	1 kali per bulan
3	Pria	26-35	Surabaya Barat	1 kali per bulan
4	Pria	36-45	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
5	Pria	36-45	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
6	Wanita	26-35	Surabaya Barat	1 kali per bulan
7	Wanita	16-25	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
8	Wanita	26-35	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
9	Pria	26-35	Surabaya Utara	Kurang dari 1 kali
10	Pria	46-55	Surabaya Selatan	Kurang dari 1 kali
11	Pria	36-45	Surabaya Timur	Lebih dari 1 kali
12	Pria	26-35	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
13	Pria	36-45	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
14	Pria	36-45	Surabaya Barat	1 kali per bulan
15	Wanita	36-45	Surabaya Utara	1 kali per bulan
16	Pria	16-25	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
17	Wanita	26-35	Surabaya Selatan	Kurang dari 1 kali
18	Pria	46-55	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
19	Wanita	26-35	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
20	Pria	36-45	Surabaya Selatan	Kurang dari 1 kali
21	Wanita	16-25	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
22	Pria	36-45	Surabaya Timur	1 kali per bulan
23	Wanita	26-35	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
24	Pria	16-25	Surabaya Barat	1 kali per bulan
25	Wanita	36-45	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
26	Wanita	36-45	Surabaya Timur	1 kali per bulan
27	Wanita	26-35	Surabaya Selatan	Kurang dari 1 kali
28	Pria	46-55	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
29	Pria	36-45	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
30	Wanita	26-35	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
31	Wanita	16-25	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
32	Wanita	46-55	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
33	Pria	26-35	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
34	Pria	16-25	Surabaya Utara	Lebih dari 1 kali
35	Pria	46-55	Surabaya Timur	1 kali per bulan
36	Pria	16-25	Surabaya Barat	Lebih dari 1 kali
37	Pria	36-45	Surabaya Utara	1 kali per bulan
38	Wanita	26-35	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
39	Pria	16-25	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
40	Wanita	26-35	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
41	Pria	16-25	Surabaya Barat	1 kali per bulan
42	Wanita	36-45	Surabaya Timur	Lebih dari 1 kali
43	Pria	46-55	Surabaya Selatan	1 kali per bulan

Lampiran 2 : Data dan Karakteristik Responden (sambungan)

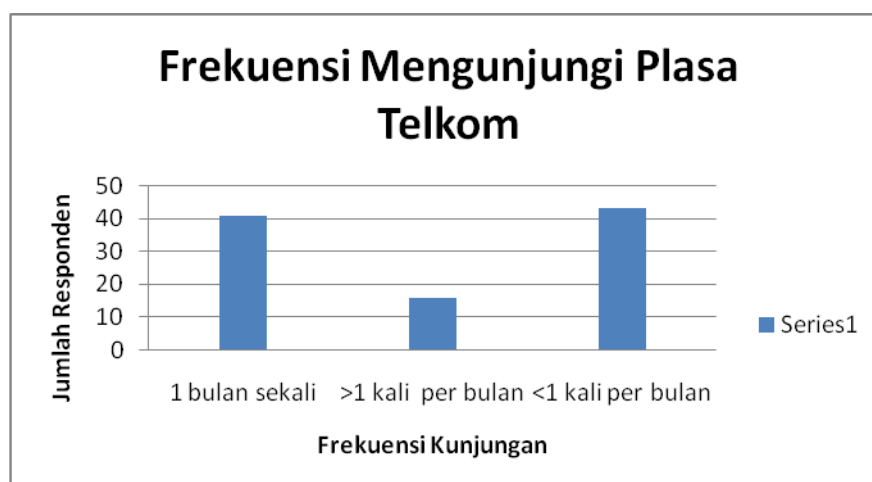
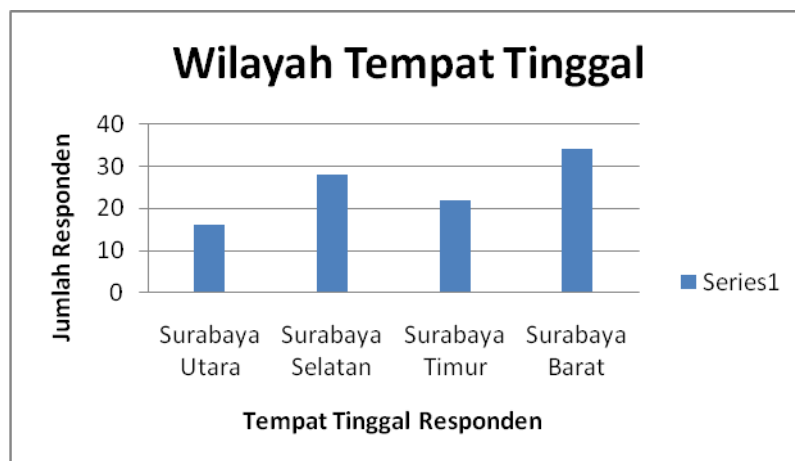
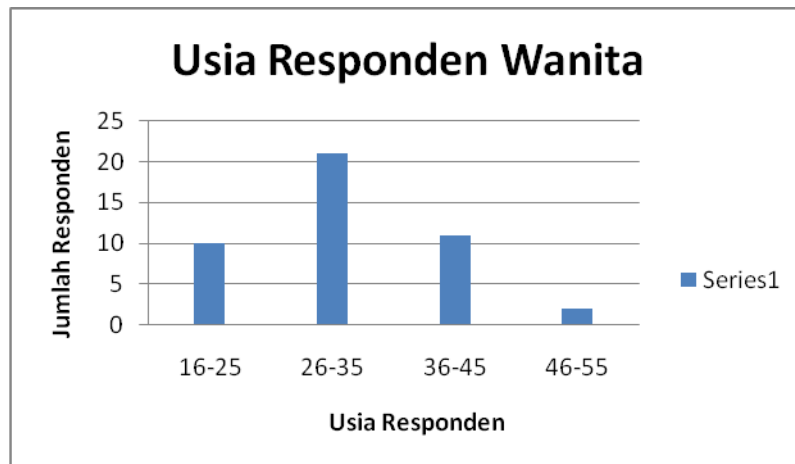
44	Wanita	26-35	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
45	Pria	16-25	Surabaya Utara	Kurang dari 1 kali
46	Pria	26-35	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
47	Wanita	26-35	Surabaya Utara	1 kali per bulan
48	Pria	36-45	Surabaya Timur	1 kali per bulan
49	Wanita	36-45	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
50	Wanita	26-35	Surabaya Barat	1 kali per bulan
51	Pria	36-45	Surabaya Utara	1 kali per bulan
52	Wanita	26-35	Surabaya Barat	1 kali per bulan
53	Pria	16-25	Surabaya Barat	Lebih dari 1 kali
54	Pria	26-35	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
55	Pria	46-55	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
56	Wanita	36-45	Surabaya Barat	Lebih dari 1 kali
57	Wanita	26-35	Surabaya Utara	Kurang dari 1 kali
58	Wanita	16-25	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
59	Pria	26-35	Surabaya Barat	1 kali per bulan
60	Pria	26-35	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
61	Wanita	16-25	Surabaya Utara	1 kali per bulan
62	Wanita	16-25	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
63	Wanita	26-35	Surabaya Selatan	Kurang dari 1 kali
64	Pria	26-35	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
65	Pria	16-25	Surabaya Utara	1 kali per bulan
66	Pria	36-45	Surabaya Selatan	Lebih dari 1 kali
67	Wanita	26-35	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
68	Pria	16-25	Surabaya Utara	1 kali per bulan
69	Pria	36-45	Surabaya Selatan	Kurang dari 1 kali
70	Pria	46-55	Surabaya Selatan	Lebih dari 1 kali
71	Wanita	26-35	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
72	Pria	26-35	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
73	Wanita	16-25	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
74	Pria	26-35	Surabaya Timur	1 kali per bulan
75	Wanita	36-45	Surabaya Utara	Kurang dari 1 kali
76	Wanita	46-55	Surabaya Selatan	Lebih dari 1 kali
77	Pria	36-45	Surabaya Selatan	Lebih dari 1 kali
78	Pria	26-35	Surabaya Barat	1 kali per bulan
79	Wanita	36-45	Surabaya Utara	Kurang dari 1 kali
80	Wanita	26-35	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
81	Pria	36-45	Surabaya Timur	Lebih dari 1 kali
82	Pria	46-55	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
83	Pria	26-35	Surabaya Timur	1 kali per bulan
84	Pria	36-45	Surabaya Utara	Lebih dari 1 kali
85	Wanita	26-35	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
86	Wanita	16-25	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
87	Wanita	36-45	Surabaya Timur	1 kali per bulan
88	Pria	26-35	Surabaya Selatan	Kurang dari 1 kali

Lampiran 2 : Data dan Karakteristik Responden (sambungan)

90	Pria	46-55	Surabaya Selatan	Kurang dari 1 kali
91	Wanita	16-25	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
92	Pria	36-45	Surabaya Selatan	Lebih dari 1 kali
93	Pria	26-35	Surabaya Barat	1 kali per bulan
94	Pria	16-25	Surabaya Utara	Lebih dari 1 kali
95	Wanita	26-35	Surabaya Timur	Kurang dari 1 kali
96	Pria	36-45	Surabaya Barat	Lebih dari 1 kali
97	Wanita	26-35	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
98	Wanita	36-45	Surabaya Selatan	1 kali per bulan
99	Pria	36-45	Surabaya Barat	Kurang dari 1 kali
100	Pria	26-35	Surabaya Utara	1 kali per bulan



Lampiran 2 : Data dan Karakteristik Responden (sambungan)



Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Kriteria	Dimensi	r persepsi	r harapan	r tabel	Keterangan
1	Jarak Plasa Telkom Dinoyo	<i>Tangible</i>	0,771	0,763	0,195	Valid
2	Luas tempat parkir		0,723	0,779	0,195	Valid
3	Kelengkapan fasilitas		0,782	0,725	0,195	Valid
4	Kebersihan ruangan		0,594	0,808	0,195	Valid
5	Kemudahan layanan	<i>Reliability</i>	0,402	0,732	0,195	Valid
6	Ketepatan layanan sesuai dengan yang dijanjikan		0,711	0,78	0,195	Valid
7	Jam operasional sesuai dengan yang tertulis		0,744	0,794	0,195	Valid
8	Keikhlasan dalam melayani pelanggan	<i>Responsiveness</i>	0,767	0,939	0,195	Valid
9	Respon <i>customer service</i> terhadap kritik dan saran		0,688	0,83	0,195	Valid
10	Kesabaran <i>customer service</i>		0,664	0,927	0,195	Valid
11	Kecepatan layanan		0,573	0,867	0,195	Valid
12	Sikap dalam menghadapi <i>customer</i> yang kebingungan	<i>Empathy</i>	0,755	0,863	0,195	Valid
13	Pemahaman akan kebutuhan <i>customer</i> secara spesifik		0,749	0,823	0,195	Valid
14	Jam operasional sesuai dengan keinginan pelanggan		0,635	0,856	0,195	Valid
15	Kepercayaan pelanggan akan layanan	<i>Assurance</i>	0,766	0,786	0,195	Valid
16	Kesopanan dalam melayani <i>customer</i>		0,816	0,806	0,195	Valid
17	Perilaku <i>customer service</i>		0,779	0,74	0,195	Valid
18	Pengetahuan akan layanan jasa yang diberikan		0,736	0,819	0,195	Valid

	Dimensi	Nilai Cronbach α	Keterangan
Persepsi	<i>Tangible</i>	0,662	Reliabel
	<i>Reliability</i>	0,722	Reliabel
	<i>Responsiveness</i>	0,751	Reliabel
	<i>Empathy</i>	0,675	Reliabel
	<i>Assurance</i>	0,775	Reliabel
Harapan	<i>Tangible</i>	0,765	Reliabel
	<i>Reliability</i>	0,741	Reliabel
	<i>Responsiveness</i>	0,91	Reliabel
	<i>Empathy</i>	0,797	Reliabel
	<i>Assurance</i>	0,792	Reliabel

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

Parameter dari tiap membership function dari semua kriteria pada persepsi , harapan, dan gap disumsikan sama., yaitu seperti contoh dibawah ini:

Input Variable (Persepsi dan Harapan)

Untuk *membership function* jauh menurut kurva representatif trapesium di atas memiliki parameter yang mencakup:

$$\begin{aligned}\mu(x) &= 1; & 0 \leq x \leq 0,1 \\ \mu(x) &= \frac{0,4-x}{0,4-0,1}; & 0,1 \leq x \leq 0,4 \\ \mu(x) &= 0; & x \geq 0,4\end{aligned}$$

Untuk *membership function* sedang menurut kurva representatif trapesium di atas memiliki parameter yang mencakup:

$$\begin{aligned}\mu(x) &= 0; & x \leq 0,1 \text{ atau } x \geq 0,9 \\ \mu(x) &= \frac{x-0,1}{0,4-0,1}; & 0,1 \leq x \leq 0,4 \\ \mu(x) &= 1; & 0,4 \leq x \leq 0,6 \\ \mu(x) &= \frac{0,9-x}{0,9-0,6}; & 0,6 \leq x \leq 0,9\end{aligned}$$

Untuk *membership function* dekat menurut kurva representatif trapesium di atas memiliki parameter yang mencakup:

$$\begin{aligned}\mu(x) &= \frac{x-0,6}{0,9-0,6}; & 0,6 \leq x \leq 0,9 \\ \mu(x) &= 1; & 0,9 \leq x \leq 1 \\ \mu(x) &= 0; & x \leq 0,6\end{aligned}$$

Output Variable (Gap)

Untuk *membership function Negative Big* menurut kurva representatif trapesium di atas memiliki parameter yang mencakup:

$$\begin{aligned}\mu(x) &= 1; & -1 \leq x \leq -0,8 \\ \mu(x) &= \frac{-0,65-x}{-0,64-(0,8)}; & -0,8 \leq x \leq -0,65 \\ \mu(x) &= 0; & x \geq -0,65\end{aligned}$$

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

Untuk *membership function Negative Small* menurut kurva representatif trapesium di atas memiliki parameter yang mencakup:

$$\mu(x) = 0; \quad x \leq -0,75 \text{ atau } x \geq -0,05$$

$$\mu(x) = \frac{x - (-0,75)}{-0,6 - (-0,75)}; \quad -0,75 \leq x \leq -0,6$$

$$\mu(x) = 1; \quad -0,6 \leq x \leq -0,2$$

$$\mu(x) = \frac{-0,05 - x}{-0,05 - (-0,2)}; \quad -0,2 \leq x \leq -0,05$$

Untuk *membership function Zero* menurut kurva representatif trapesium di atas memiliki parameter yang mencakup:

$$\mu(x) = 0; \quad x \leq -0,1 \text{ atau } x \geq 0,1$$

$$\mu(x) = \frac{x - (-0,1)}{-0,02 - (-0,1)}; \quad -0,1 \leq x \leq -0,02$$

$$\mu(x) = 1; \quad -0,02 \leq x \leq 0,02$$

$$\mu(x) = \frac{0,1 - x}{0,1 - 0,02}; \quad 0,02 \leq x \leq 0,1$$

Untuk *membership function Positive Small* menurut kurva representatif trapesium di atas memiliki parameter yang mencakup:

$$\mu(x) = 0; \quad x \leq 0,05 \text{ atau } x \geq 0,75$$

$$\mu(x) = \frac{x - 0,05}{0,2 - 0,05}; \quad 0,05 \leq x \leq 0,2$$

$$\mu(x) = 1; \quad 0,2 \leq x \leq 0,6$$

$$\mu(x) = \frac{0,75 - x}{0,75 - 0,6}; \quad 0,6 \leq x \leq 0,75$$

Untuk *membership function Positive Big* menurut kurva representatif trapesium di atas memiliki parameter yang mencakup:

$$\mu(x) = 1; \quad 0,8 \leq x \leq 1$$

$$\mu(x) = \frac{0,8 - x}{0,8 - 0,65}; \quad 0,65 \leq x \leq 0,8$$

$$\mu(x) = 0; \quad x \leq 0,65$$

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

1. Jarak plasa telkom

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Jauh, Sedang, Dekat

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Rule:

- *If (persepsi is jauh) and (harapan is jauh) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is jauh) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is jauh) and (harapan is luas) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is jauh) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is dekat) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is dekat) and (harapan is jauh) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is dekat) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is dekat) and (harapan is dekat) then (GAP is 0)*

2. Luas tempat parkir

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Sempit, Sedang, Luas

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Rule

- *If (persepsi is sempit) and (harapan is sempit) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sempit) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is sempit) and (harapan is luas) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sempit) then (GAP is +)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is luas) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is luas) and (harapan is sempit) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is luas) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is luas) and (harapan is luas) then (GAP is 0)*

3. **Tingkat kelengkapan fasilitas**

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Lengkap, Sedang, Lengkap

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),

Positive Small (+), Positive Big (++)

Rule

- *If (persepsi is tidak lengkap) and (harapan is tidak lengkap) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak lengkap) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak lengkap) and (harapan is lengkap) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak lengkap) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is lengkap) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is lengkap) and (harapan is tidak lengkap) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is lengkap) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is lengkap) and (harapan is lengkap) then (GAP is 0)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

4. Kebersihan ruangan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Kotor, Sedang, Bersih

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Rule

- *If (persepsi is kotor) and (harapan is kotor) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is kotor) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is kotor) and (harapan is bersih) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is kotor) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is bersih) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is bersih) and (harapan is kotor) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is bersih) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is bersih) and (harapan is bersih) then (GAP is 0)*

5. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Sulit, Sedang, Mudah

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Rule

- *If (persepsi is sulit) and (harapan is sulit) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sulit) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is sulit) and (harapan is mudah) then (GAP is --)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sulit) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is mudah) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is mudah) and (harapan is sulit) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is mudah) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is mudah) and (harapan is mudah) then (GAP is 0)*

6. Menepati layanan jasa yang diberikan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak menepati, Sedang, Menepati

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),

Positive Small (+), Positive Big (++)

Rule

- *If (persepsi is tidak menepati) and (harapan is tidak menepati) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak menepati) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak menepati) and (harapan is menepati) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak menepati) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is menepati) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is menepati) and (harapan is s tidak menepati) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is menepati) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is menepati) and (harapan is menepati) then (GAP is 0)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

7. Jam operasional tepat dengan yang tertulis

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Tepat, Sedang, Tepat

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),

Positive Small (+), Positive Big (++)

Rule

- If (persepsi is tidak tepat) and (harapan is tidak tepat) then (GAP is 0)

-If (persepsi is tidak tepat) and (harapan is sedang) then (GAP is -)

-If (persepsi is tidak tepat) and (harapan is tepat) then (GAP is --)

- If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak tepat) then (GAP is +)

- If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)

- If (persepsi is sedang) and (harapan is tepat) then (GAP is -)

- If (persepsi is tepat) and (harapan is tidak tepat) then (GAP is ++)

- If (persepsi is tepat) and (harapan is sedang) then (GAP is +)

- If (persepsi is tepat) and (harapan is tepat) then (GAP is 0)

8. Customer service ikhlas dalam membantu

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Ikhlas, Sedang, Ikhlas

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),

Positive Small (+), Positive Big (++)

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

Rule

- *If (persepsi is tidak ikhlas) and (harapan is tidak ikhlas) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak ikhlas) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak ikhlas) and (harapan is ikhlas) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak ikhlas) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is ikhlas) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is ikhlas) and (harapan is tidak ikhlas) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is ikhlas) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is ikhlas) and (harapan is ikhlas) then (GAP is 0)*

9. Respon customer service terhadap kritik dan saran

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Baik, Sedang, Baik

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Rule

- *If (persepsi is tidak baik) and (harapan is tidak baik) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak baik) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak baik) and (harapan is ikhlas) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak baik) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is baik) then (GAP is -)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

- *If (persepsi is baik) and (harapan is tidak baik) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is baik) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is baik) and (harapan is baik) then (GAP is 0)*

10. Tingkat kesabaran customer service

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Sabar, Sedang, Sabar

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Rule

- *If (persepsi is tidak sabar) and (harapan is tidak sabar) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak sabar) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak sabar) and (harapan is sabar) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak sabar) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sabar) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is sabar) and (harapan is tidak sabar) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is sabar) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sabar) and (harapan is sabar) then (GAP is 0)*

11. Kecepatan layanan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Lambat, Sedang, Cepat

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

Rule

- *If (persepsi is lambat) and (harapan is tidak ikhlas) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is lambat) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is lambat) and (harapan is ikhlas) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is lambat) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is cepat) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is cepat) and (harapan is lambat) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is cepat) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is cepat) and (harapan is cepat) then (GAP is 0)*

12. Sikap dalam melayani customer yang kebingungan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Acuh, Sedang, Membantu

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),

Positive Small (+), Positive Big (++)

Rule

- *If (persepsi is acuh) and (harapan is acuh) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is acuh) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is acuh) and (harapan is membantu) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is acuh) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is membantu) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is membantu) and (harapan is acuh) then (GAP is ++)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

- *If (persepsi is membantu) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is membantu) and (harapan is membantu) then (GAP is 0)*

13. Pemahaman kebutuhan spesifik dari pelanggan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak memahami, Sedang, Memahami

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0), Positive Small (+), Positive Big (++)

Rule

- *If (persepsi is tidak memahami) and (harapan is tidak memahami) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak memahami) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak memahami) and (harapan is memahami) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak memahami) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is memahami) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is memahami) and (harapan is tidak memahami) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is memahami) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is memahami) and (harapan is memahami) then (GAP is 0)*

14. Jam operasional sudah sesuai dengan keinginan pelanggan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Sesuai, Sedang, Sesuai

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0), Positive Small (+), Positive Big (++)

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

Rule

- *If (persepsi is tidak sesuai) and (harapan is tidak sesuai) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak sesuai) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak sesuai) and (harapan is sesuai) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak sesuai) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sesuai) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is sesuai) and (harapan is tidak sesuai) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is sesuai) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sesuai) and (harapan is sesuai) then (GAP is 0)*

15. Kepercayaan customer akan layanan yang diberikan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Percaya, Sedang, Percaya

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),

Positive Small (+), Positive Big (++)

Rule

- *If (persepsi is tidak percaya) and (harapan is tidak percaya) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak percaya) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak percaya) and (harapan is percaya) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak percaya) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is percaya) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is percaya) and (harapan is tidak percaya) then (GAP is ++)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

- *If (persepsi is percaya) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is percaya) and (harapan is i percaya) then (GAP is 0)*

16. Customer service secara konsisten selalu sopan dalam melayani pelanggan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Sopan, Sedang, Sopan

Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),

Positive Small (+), Positive Big (++)

Rule

- *If (persepsi is tidak sopan) and (harapan is tidak sopan) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak sopan) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak sopan) and (harapan is sopan) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak sopan) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sopan) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is sopan) and (harapan is tidak sopan) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is sopan) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sopan) and (harapan is sopan) then (GAP is 0)*

17. Perilaku customer service di Plasa Telkom Dinoyo sudah baik sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dari pelanggan

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Baik, Sedang, Baik

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Rule

- *If (persepsi is tidak baik) and (harapan is tidak baik) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak baik) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak baik) and (harapan is ikhlas) then (GAP is --)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak baik) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is baik) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is baik) and (harapan is tidak baik) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is baik) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is baik) and (harapan is baik) then (GAP is 0)*

18. Pengetahuan customer service terhadap layanan jasa yang diberikan Plasa Telkom Dinoyo

Input Variable (Persepsi dan Harapan): Tidak Menguasai, Sedang, Menguasai

*Output Variable (Gap): Negative Big(--), Negative Small (-), Zero (0),
Positive Small (+), Positive Big (++)*

Rule

- *If (persepsi is tidak menguasai) and (harapan is tidak menguasai) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is tidak menguasai) and (harapan is sedang) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is tidak menguasai) and (harapan is menguasai) then (GAP is --)*

- *If (persepsi is sedang) and (harapan is tidak menguasai) then (GAP is +)*

Lampiran 4: Membership Function (Input Variable, Output Variable) dan Rule (Sambungan)

- *If (persepsi is sedang) and (harapan is sedang) then (GAP is 0)*
- *If (persepsi is sedang) and (harapan is s menguasai) then (GAP is -)*
- *If (persepsi is menguasai) and (harapan is tidak menguasai) then (GAP is ++)*
- *If (persepsi is menguasai) and (harapan is sedang) then (GAP is +)*
- *If (persepsi is menguasai) and (harapan is menguasai) then (GAP is 0)*