

**SKRIPSI**  
**NO: 02021485/IND/2010**

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN APLIKASI**  
***SERVQUAL-FUZZY* DI PLASA TELKOM DINOYO**

Oleh:

Hanna Friska Stephanie

NRP: 25406042

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**UNIVERSITAS KRISTEN PETRA**

**SURABAYA**

**2010**

**NO: 02021485/IND/2010**

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN APLIKASI  
*SERVQUAL-FUZZY* DI PLASA TELKOM DINOYO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Kristen Petra

Oleh:

Hanna Friska Stephanie

NRP: 25406042

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**UNIVERSITAS KRISTEN PETRA**

**SURABAYA**

**2010**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN APLIKASI  
SERVQUAL-FUZZY DI PLASA TELKOM DINOYO**

Oleh :

Hanna Friska Stephanie

NRP: 25406042

Diterima Oleh

Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 29 Juni 2010

Pembimbing I:



Dr. Drs. Nyoman Sutapa, M. Sc.  
NIP: 93010

Ketua Tim Penguji:



Dr. rer. nat. Siana Halim, S.Si., M. Sc.  
NIP: 94032

Ketua Jurusan:



Evelcia, S.T., M.Sc.  
NIP: 02026

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan di bawah ini,  
saya:

Nama : Hanna Friska Stephanie

NRP : 25406042

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Aplikasi Servqual-Fuzzy*. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-mediakan/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 29 Juni 2010

Yang menyatakan



(Hanna Friska Stephanie)

## KATA PENGANTAR

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyerataan-Nya yang telah penulis terima selama melaksanakan Tugas Akhir ini, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tanpa pimpinan-Nya, Tugas Akhir ini tidak akan pernah bisa mencapai penyelesaian yang baik.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah berperan, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan, yaitu:

1. Dr. Drs. Nyoman Sutapa, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran di dalam memberikan pengarahan selama pengerjaan skripsi ini.
2. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk mengadakan penelitian di Plasa Telkom.
3. Cabang PlasaTelkom Dinoyo yang sangat membantu selama pelaksanaan observasi
4. Keluarga yang telah memberikan dukungan moral dan material
5. Teman-teman yang selama ini mendukung dan membantu selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala petunjuk, kritik, dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menunjang pengembangan dan perbaikan penulisan selanjutnya.

Akhir kata penulis mohon maaf atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini dan penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna untuk menambah wawasan rekan-rekan mahasiswa.

Surabaya, Juni 2010

Penulis