

ABSTRAK

STEVEN DYLAN BIANTORO
1501030541

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN STUDENT SERVICE CENTRE DI UNIVERSITAS PELITA HARAPAN MEDAN DENGAN METODE FUZZY MAMDANI

(xiv+ 61 halaman:28 gambar:8 tabel:5 lampiran)

Suatu layanan perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui kualitas dan tingkat kepuasan yang diterima oleh si penerima layanan, dalam kasus ini Universitas Pelita Harapan memberikan layanan kepada mahasiswa berupa *Student Service Centre* untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa maka akan dilakukan analisa dengan menggunakan metode *Fuzzy Mamdani* dan dengan menyebarkan kuesioner.

Dalam penelitian ini, data didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada para mahasiswa Universitas Pelita Harapan Medan. Kuesioner disusun dengan menggunakan metode *Servqual* dimana terdapat lima variabel, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan didapat responden berjumlah 127. Hasil kuesioner kemudian diolah, kemudian menghasilkan nilai *input* untuk variable *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan nilai masing-masing sebesar 78, 76, 77, 74, dan 79.

Berdasarkan nilai *input* tersebut, maka data dianalisa dengan menggunakan metode *Fuzzy Mamdani* dan dengan menggunakan Matlab R2017b, maka didapat hasil sebesar 77, 12 dan dinyatakan puas.

Kata Kunci : *fuzzy*, *fuzzy Mamdani*, tingkat kepuasan, pelayanan

Referensi : 17

ABSTRACT

STEVEN DYLAN BIANTORO
1501030541

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN STUDENT SERVICE CENTRE DI UNIVERSITAS PELITA HARAPAN MEDAN DENGAN METODE FUZZY MAMDANI

(xiv+ 61 pages; 28 figures; 8 tables; 5 appendixes)

A service needs to be evaluated to find out the quality and level of satisfaction received by the service recipient, in this case Universitas Pelita Harapan provides services to students in the form of a Student Service Center to support student academic activities. To find out the level of student satisfaction, analysis will be carried out using the Fuzzy Mamdani method and by distributing questionnaires.

In this study, data were obtained by distributing questionnaires to students of Pelita Harapan University, Medan. The questionnaire was prepared using the Servqual method where there are five variables, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Based on the questionnaire distributed, there were 127 respondents. The results of the questionnaire are then processed, then produce input values for Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy variables with values of 78, 76, 77, 74, and 79 respectively.

Based on the input values, the data were analyzed using the Fuzzy Mamdani method and using Matlab R2017b, the results obtained were 77, 12 and were satisfied.

Kata Kunci : *fuzzy, fuzzy Mamdani, level of satisfaction, service*

Reference : 17