

**ANALISIS MUTU LAYANAN JASA MENGGUNAKAN  
METODE *FUZZY SERVQUAL* DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN JASA FEB UM  
JEMBER**



**Disusun oleh :**

**Gandis Nur Maulidiya**

**(1710411085)**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2021**

**ANALISIS MUTU LAYANAN JASA MENGGUNAKAN  
METODE *FUZZY SERVQUAL* DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN JASA FEB UM  
JEMBER  
SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi




**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Analisis Mutu Layanan Jasa Menggunakan Metode Fuzzy Servqual dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa FEB UM Jember*, telah diuji dan di sahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Gandis Nur Maulidiya  
NIM : 1710411085  
Hari : Jum'at  
Tanggal : 30 April 2021  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
**Nurul Oomariah, Dr. MM**  
NPK: 0701086702

Anggota 1



**(Toni Herlambang, DR.,MM)**

NPK: 0701016904

Anggota 2



**(Ira Puspitadewi S.,SE.MM)**

NPK: 1981072711703795

Mengesahkan :

  
**Maheni Ika Sari, SE.MM**

NPK: 19770811 2005 01 2001

  
**Achmad Hasan Hafidzi SE.MM**

NPK: 19860514.1.1703796

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Gandis Nur Maulidiya  
Nim : 1710411085  
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS MUTU LAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL* DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU LAYANAN JASA FEB UM JEMBER adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka akan diberikan sanksi oleh pimpinan fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Jember, 21 Februari 2021

Yang menyatakan,



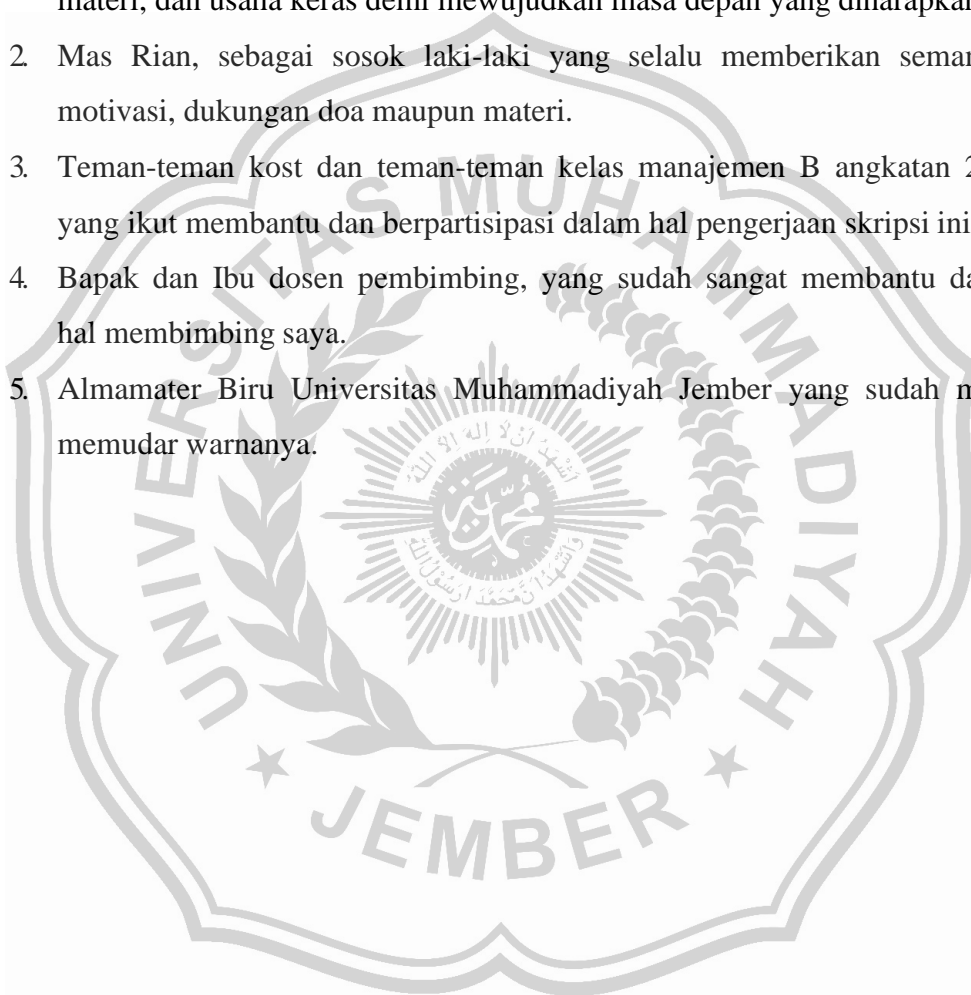
GANDIS NUR MAULIDIYA

NIM: 1710411085

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karena limpahan rahmat dan kasih sayang dari Allah SWT yang Alhamdulillah masih memberikan kesempatan kepada saya penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Sehingga penelitian ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Sunardi dan Ibu Larasma, sebagai orang tua yang hebat dan tanpa henti untuk selalu mendoakan, memberikan dukungan semangat maupun materi, dan usaha keras demi mewujudkan masa depan yang diharapkan.
2. Mas Rian, sebagai sosok laki-laki yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan doa maupun materi.
3. Teman-teman kost dan teman-teman kelas manajemen B angkatan 2017 yang ikut membantu dan berpartisipasi dalam hal pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, yang sudah sangat membantu dalam hal membimbing saya.
5. Almamater Biru Universitas Muhammadiyah Jember yang sudah mulai memudar warnanya.



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS MUTU LAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL* DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU LAYANAN JASA FEB UM JEMBER” skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik itu berupa motivasi, nasehat, saran maupun kritik yang tentu saja sangat membangun. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya sebagai penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku dosen penguji seminal proposal, yang telah memberikan banyak sekali masukan, kritik dan juga saran dengan penuh keikhlasan guna memperlancar serta memudahkan pengerjaan skripsi ini.
3. Nurul Qomariah, Dr., MM selaku dosen penguji sidang skripsi, yang telah memberikan banyak sekali masukan, kritik dan juga saran dengan penuh keikhlasan guna memperlancar serta memudahkan pengerjaan skripsi ini.
4. Toni Herlambang, DR., MM selaku dosen pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik maupun saran dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ira Puspitadewi S., SE MM selaku dosen pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik maupun saran dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Akhmad Fahrur Rozi S.E, MM selaku dosen pembimbing akademik (DPA) terima kasih atas nasehat, perhatian, dan arahan selama penulis menjadi mahasiswa.

7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak Sunardi dan Ibu Larasma, yang telah membesarkan saya, terimakasih atas doa serta dukungan yang tak terhenti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan kemudahan dan kelancaran.
9. Jaswariyanto, yang selalu memberikan semangat, nasehat, serta dukungan disaat penulis mulai lelah akan segala tugas.
10. Siti Rofikotus Sholehah , terima kasih telah bersedia untuk menjadi kakak tingkat yang memberikan saran dan kritikan skripsi penulis.
11. Teman-teman kost tercinta yang telah mengisi hari-hari, memberikan motivasi, serta dorongan akan kelulusan penulis (Devianti Alfian dan Fenny Indah)
12. Teman seperjuangan Claudia Putri Pitaloka yang telah mengisi hari-hari dan memberi semangat serta dorongan kelulusan penulis.
13. Teman-teman KKN 04 desa Sidomukti Kec Mayang Jember telah menciptakan cerita indah dan berkesan selama KKN (Rizky Suryani, Devianti Alfian, Bella Citra, Dandy Haviza, Faizal Ari)
14. Teman-teman kelas Manajemen B angkatan 2017 yang telah berjuang bersama-sama dari maba sampai jadi sarjana.
15. Dan semua pihak yang membantu penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, tidak ada sesuatu yang sempurna di dunia ini. Penulis sangatlah menyadari atas kekurangan dalam hal penyusunan skripsi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan guna penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi penulisan karya tulis selanjutnya.

Jember, 21 Februari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Mutu Layanan .....	11
2.2 Jasa Layanan Pendidikan .....	11
2.3 Kualitas Layanan .....	12
2.4 Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.5 Jasa yang Diharapkan.....	13
2.6 Jasa yang Dipersepsikan.....	14
2.7 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.8 <i>Fuzzy</i> .....	15
2.9 <i>Service Quality</i> .....	16
2.10 Penelitian Terdahulu .....	16
2.11 Kerangka Konseptual.....	22
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Identifikasi Variabel.....	24



3.2.1 Definisi Operasioanl Variabel.....	24
3.3 Jenis & Sumber Data Penelitian.....	27
3.3.1 Jenis Data.....	27
3.3.2 Sumber Data.....	27
3.4 Populasi & Sampel.....	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	29
3.6.1 Uji Validitas.....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.6.3 Pengintegrasian <i>Fuzzy Servqual</i> .....	30
3.7 Skala Likert.....	33
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah Berdirinya Universitas Muhammadiyah Jember.....	36
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Universitas Muhammadiyah Jember.....	37
4.2 Deskripsi Statistik Responden.....	37
4.2.1 Karakteristik Responden.....	38
4.2.2 Analisis Deskriptif Pernyataan.....	44
4.2.3 Uji Instrumen Data.....	46
4.2.4 Penentuan <i>Fuzzy Set</i> .....	51
4.2.5 <i>Gap Fuzzy Servqual</i> .....	54
4.3 Pembahasan.....	54
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

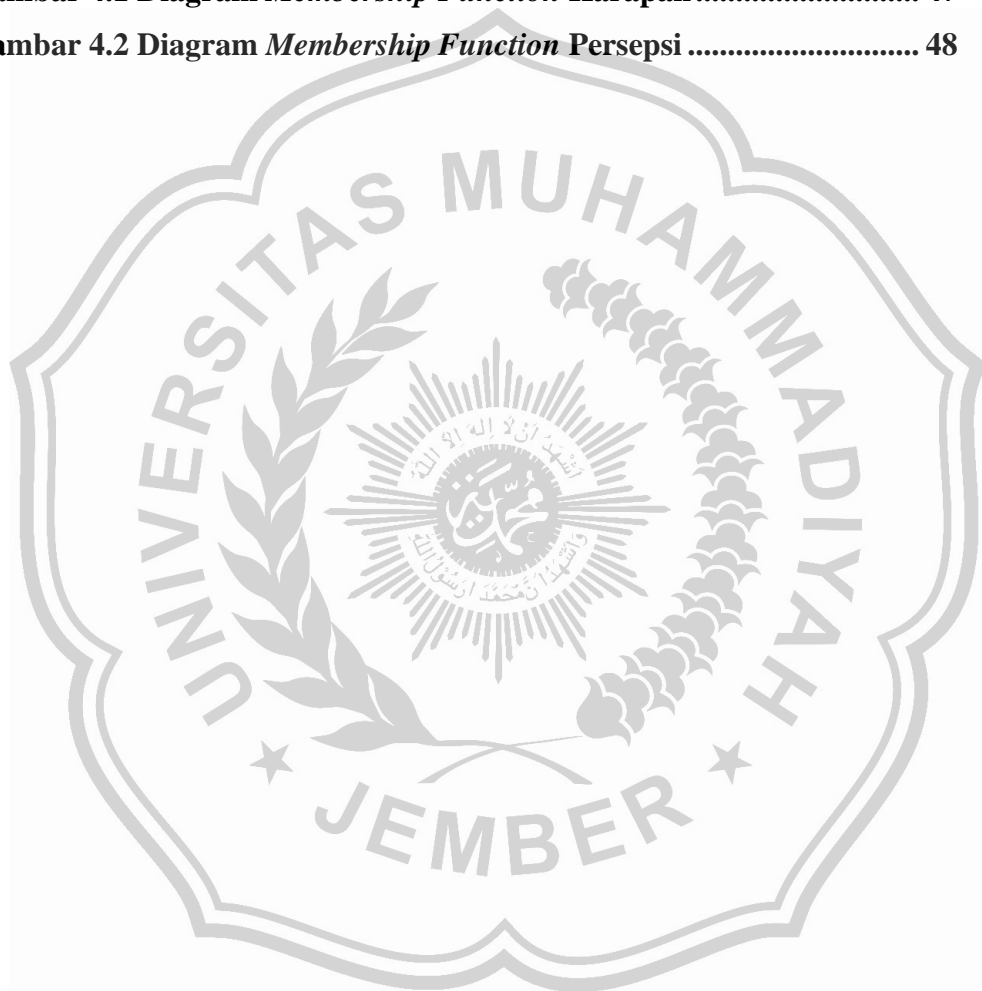
Tabel 1.1 Hasil Kuisisioner pra-Survey .....	6
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa S1 UM Jember .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Atribut Penelitian .....	25
Tabel 3.2 Daftar Mahasiswa Sasaran Populasi .....	28
Tabel 3.3 Skor Pendapat Responden .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi .....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.4 Kuisisioner <i>Reliability</i> Harapan .....	38
Tabel 4.5 Kuisisioner <i>Responsiveness</i> Harapan .....	39
Tabel 4.6 Kuisisioner <i>Assurance</i> Harapan .....	39
Tabel 4.7 Kuisisioner <i>Emphaty</i> Harapan .....	40
Tabel 4.8 Kuisisioner <i>Tangible</i> Harapan .....	41
Tabel 4.9 Kuisisioner <i>Reliability</i> Persepsi .....	41
Tabel 4.10 Kuisisioner <i>Responsiveness</i> Persepsi .....	42
Tabel 4.11 Kuisisioner <i>Assurance</i> Persepsi.....	42
Tabel 4.12 Kuisisioner <i>Emphaty</i> Persepsi .....	43
Tabel 4.13 Kuisisioner <i>Tangible</i> Persepsi .....	43
Tabel 4.14 Uji Validitas .....	44
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Harapan .....	46
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Persepsi .....	46
Tabel 4.17 Himpunan <i>Fuzzy</i> Harapan .....	47
Tabel 4.18 Himpunan <i>Fuzzy</i> Persepsi.....	48
Tabel 4.19 Hasil Rata-Rata Nilai Harapan & <i>Deffuzifikasi</i> .....	49
Tabel 4.20 Hasil Rata-Rata Nilai Persepsi & <i>Deffuzifikasi</i> .....	51
Tabel 4.21 Perhitungan Nilai <i>Gap</i> per Atribut .....	52

<b>Tabel 4.22 Perhitungan Nilai <i>Gap</i> per Dimensi.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.23 Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.24 Lima Atribut dengan <i>Gap</i> Terbesar .....</b>	<b>54</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sertifikat Akreditasi Manajemen.....	4
Gambar 1.2 Sertifikat Akreditasi Akuntansi .....	5
Gambar 1.3 Prestasi UM Jember .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Diagram <i>Membership Function</i> Harapan .....	47
Gambar 4.2 Diagram <i>Membership Function</i> Persepsi .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	67
Lampiran 2 .....	73
Lampiran 3 .....	79
Lampiran 4 .....	84
Lampiran 5 .....	89
Lampiran 6 .....	90
Lampiran 7 .....	91

