

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja keras saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia dan diproses sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 4 Februari 2017



Priyangga Syeh Putra

NIM 12 522 021

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN



Profesional ♦ Bersahabat ♦ Terjangkau

### SURAT KETERANGAN

No: 21/RSNH/KET/DIR/II/2017

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. Arrus Ferry, MPH.  
Jabatan : Direktur RS Nur Hidayah  
Alamat : Jl. Imogiri Timur Km.11,5 Trimulyo Jetis Bantul

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Priyangga Syeh Putra  
NIM : 12.522.021  
Prodi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Institusi : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Telah melaksanakan Penelitian sebagai Tugas Akhir di Rumah Sakit Nur Hidayah dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan Metode *Fuzzy Service Quality (Fuzzy Serqual)*" Studi Kasus Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bantul, 08 Februari 2017

Direktur RS Nur Hidayah

RS NUR HIDAYAH  
Rumah Sakit Peduli Ibadah  
Dr. Arrus Ferry, MPH.

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY (FUZZY SERVQUAL)  
(Studi Kasus Rumah Sakit Nur Hidayah, Bantul)**

**ISLAM****TUGAS AKHIR**

Disusun Oleh :

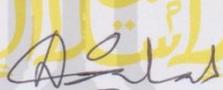
Nama : Priyanga Syeh Putra

No. Mahasiswa : 12 522 021

Yogyakarta, 8 Februari 2017

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



الإسلام جامعة الإندونيسيا

**Drs. R. Abdul Djalal, M.M.**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
METODE FUZZY SERVICE QUALITY (FUZZY SERVQUAL)  
(Studi Kasus Rumah Sakit Nur Hidayah, Bantul)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

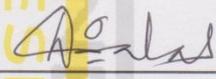
Nama : Priyanga Syeh Putra  
No. Mahasiswa : 12 522 021

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia

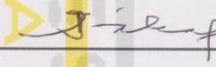
Yogyakarta, 13 Maret 2017

Tim Penguji

Drs. R. Abdul Djalal, M.M.  
Ketua



Ali Parkhan, Ir., M.T.  
Anggota I



Dwi Handayani, S.T., M.Sc.  
Anggota II



Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillahirobbil'alamin...*

*Dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan hasil karya ini kepada*

*Bapak Abdul Gani dan Ibu Rispriantari sebagai orang tua yang kusayangi dan kucintai serta telah memberikan dukungan moril maupun materi dan doa yang tiada henti diberikan untuk kesuksesanku, karena tiada kata seindah lantunan doa yang paling ikhlas dan khusyuk selain doa yang terucap dari kedua orang tua*

*Kakaku Tyagitha Nurina Amalia yang kusayangi dan kucintai dan senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa untuk kesuksesan ini*

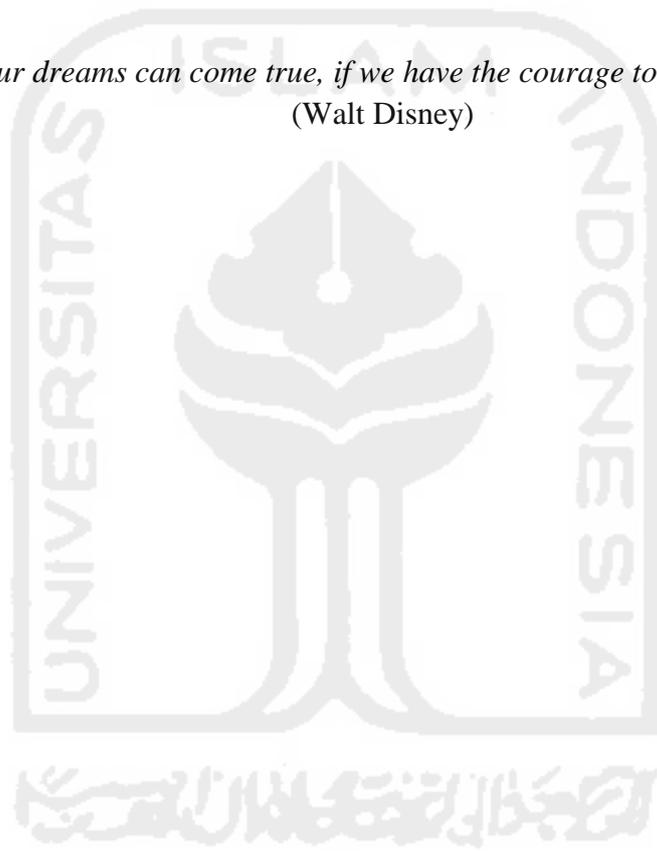
*Terima kasih dan tidak lupa doa yang selalu terpanjatkan untuk keluargaku yang kucintai dan kusayangi*

**HALAMAN MOTTO**

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

*All our dreams can come true, if we have the courage to pursue them.*  
(Walt Disney)



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "***ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY (Studi Kasus Rumah Sakit Nur Hidayah, Bantul)***".

Adapun laporan ini merupakan salah satu syarat untuk melengkapi Tugas Akhir yang telah dilakukan, dan Tugas Akhir ini merupakan salah satu yang harus di penuhi untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di program studi Teknik Industri - Fakultas Teknologi Industri - Universitas Islam Indonesia.

Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu terbentuknya laporan ini, baik secara moral maupun material. Untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Drs. Imam Jati Widodo, M.Eng.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. R. Abdul Djalal, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Kuncoro selaku pembimbing lapangan pelaksanaan Tugas Akhir.
5. Bapak Abdul Gani dan Ibu Rispriantari sebagai orang tua penulis dan Tyagitha Nurina Amalia sebagai saudara kandung penulis, terima kasih banyak atas kasih sayang, motivasi serta doa yang tak henti-hentinya mengalir dalam tiap langkah saya.
6. Semua pihak yang telah mendukung dalam pengerjaan Tugas Akhir yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa walaupun penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang ada, sehingga Tugas Akhir ini dapat tersusun tetapi penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan mahasiswa pada umumnya.

Yogyakarta, 4 Februari 2017

Priyanga Syeh Putra