

ABSTARAK

Superindo Supermarket merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang terus berhubungan dengan pelanggan. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga para pelanggan merasa nyaman dan puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa saja yang harus ditingkatkan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Superindo Seturan Yogyakarta. Pada kali ini peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan di Superindo Seturan Yogyakarta yang diukur dengan menggunakan Fuzzy Servqual, untuk menentukan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Logika fuzzy digunakan sebagai usaha untuk mengurangi ketidakpastian responden dalam memberikan nilai harapan dan persepsi dalam servqual. Hasil penelitian menunjukkan dari 5 dimensi dengan 35 atribut masih ada atribut-atribut yang masih memiliki nilai gap negatif yaitu sebanyak 29 atribut, dan pada 2 dimensi yang harus diperhatikan karena memiliki nilai gap negatif dan nilai kualitas (Q) (<1) yaitu nilai gap negatif pada dimensi Assurance sebesar -0.298, dimensi Reability sebesar -0.218. Sedangkan nilai gap negatif tertinggi dan prioritaskan untuk ditingkatkan adalah “kualitas pelayanan yang memuaskan” dengan nilai gap sebesar -1,249. Secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan di Superindo Seturan Yogyakarta belum memuaskan dengan nilai kualitas (Q) sebesar 0.955 (<1) dan dengan nilai rata-rata gap -0.199.

Kata Kunci : *Fuzzy Servqual, Kualitas Pelayanan, Supermarket.*