

ABSTRAKSI

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seorang manajer dihadapkan pada persoalan pengambilan keputusan yang tepat, berhubungan dengan strategi pelayanan yang harus diambil, relevan dengan keadaan perusahaan. Sistem Pendukung Keputusan (SPK) digunakan dalam permasalahan manajemen, yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas keputusan.

SPK yang dibuat dalam tugas akhir ini berupa prototype perangkat lunak sebagai alat bantu bagi manajer dalam penentuan prioritas pelanggan sebagai salah satu strategi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Layanan Pengujian. Tugas akhir ini menggunakan metode Logika Fuzzy, yaitu Fuzzy Quantification Theory II untuk mengekspresikan hasil evaluasi pelanggan yang berbentuk kualitatif menjadi bentuk numerik.

Data-data dalam pembuatan SPK ini adalah data hasil kuesioner yang berisi evaluasi pelanggan. Pertanyaan dalam kuesioner menanyakan bagaimana kinerja staf, prosedur yang ada, fasilitas yang dimiliki, citra perusahaan, tarif pengujian, dan hasil pengujian. Sedangkan outputnya berupa prioritas pelanggan dalam menggunakan Layanan Pengujian berdasarkan variabel-variabel komponen kualitas yang ada, yaitu Staf, Prosedur, Fasilitas, Citra Perusahaan, Tarif Pengujian, dan Hasil Pengujian.

Pada tugas akhir ini, diperoleh prioritas pelanggan tertinggi pada layanan *Quality Assurance* adalah Hasil Pengujian (28,57%), *Type Approval* adalah Hasil Pengujian (27,89%), Uji Pesanan adalah Hasil Pengujian (25,85%), dan Kalibrasi adalah Hasil Pengujian (26,53%).

Kata kunci: SPK, Fuzzy Quantification Theory II, pelanggan, Layanan Pengujian.