

Nama : Eka Pryhananto

NIM : 123190020

Perhitungan Kualitas Pelayanan di Toko CakNanGanteng

Nama Pelayan, Skor Akhir, Rating

Eka , 0.55321 , Cukup

Pryhananto , 0.71286 , Baik

Hanan , 0.8 , Sangat Baik

Toko CakNanGanteng ingin mengetahui kualitas pelayanan karyawannya berdasarkan kecepatan, sikap dan rating pelayanan yang dilakukan, dengan data sebagai berikut:

Nama Pelayan	Kecepatan	Sikap	Kualitas
Eka	5	6	6
Pryhananto	5	9	5
Hanan	8	8	9

Dengan batas maksimal masing masing 10. Kemudian untuk kriteria terdapat 3 kriteria yang digunakan yaitu kecepatan, sikap dan kualitas. Berikut datanya :

Kriteria	Jam Kerja	Jumlah Barang	Kualitas
Jam Kerja	1	2	2
Jumlah Barang	0.5	1	4
Kualitas	0.5	0.25	1

Kemudian untuk rentang kriterianya sebagai berikut :

Range	Keterangan
< 0.5	Kurang
0.5 - 0.64	Cukup
0.65 - 0.79	Baik
>= 0.8	Sangat Baik