

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERILAKU  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN  
CUSTOMER VALUE (PGCV) DI PT. USTEGRA (USAHA TEHNIK  
GRAFIKA)***

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**NADIA SARASABELLA ANDDRIJANTO**

**17032010019**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERILAKU  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION*  
*INDEX* (CSI) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV) DI  
PT. USTEGRA (USAHA TEHNIK GRAFIKA)**

Disusun oleh :

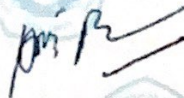
**NADIA SARASABELLA ANDRIJANTO**

**17032010019**

**Telah Melaksanakan Ujian Lisan**

**Surabaya, 19 Maret 2021**

**Dosen Pembimbing**



**Ir. Sumiati, MT**

**NIP. 19601213 199103 2 001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik  
UPN "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Dra. Jarivah, MP**

**NIP. 19650403 199103 2 001**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nadia Sarasabella Andrijanto  
NPM : 17032010019  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Dinoyo Lor 2 No. 9 Surabaya  
No. HP : 082311678885  
Alamat e-mail : [sarasabellanadia@gmail.com](mailto:sarasabellanadia@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERILAKU PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV) DI PT. USTEGRA (USAHA TEHNIK GRAFIKA)

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Maret 2021

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST, MT  
NPT 3 7806 04 0200 1

Yang Membuat Pernyataan



Nadia Sarasabella Andrijanto  
17032010019



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS TEKNIK

Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting) Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



**KETERANGAN REVISI**

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nadia Sarasabella Andrijanto



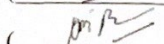
NPM : 17032010019

Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan / Teknik Lingkungan /~~  
~~Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ \*) PRA RENCANA (DESAIN) / SKRIPSI / TUGAS  
AKHIR Ujian Lisan Periode 1 , TA 2020/2021

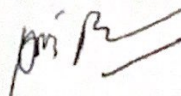
Dengan judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERILAKU  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER  
VALUE (PGCV) DI PT. USTEGRA (USAHA TEHNIK GRAFIKA)

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Ir. Moch. Tutuk Safrin, MT. (  )
2. Dwi Sukma D., ST,MT (  )
3. Ir. Sumiati, MT. (  )
4. \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Surabaya, 22 Maret 2021

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Ir. Sumiati, MT.

NIP. 19601213 199103 2 001

Catatan: \*) *coret yang tidak perlu*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan taufik serta hidayahnya yang telah diberikan sehingga penulisan Laporan Skripsi ini dengan judul "*Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) Di PT. Ustegra (Usaha Teknik Grafika)*" bisa terselesaikan.

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Kami menyadari bahwa Laporan Skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunannya.

Dalam rangka penyusunan tugas akhir/skripsi ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, M.P selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST.,MT selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

4. Ibu Ir. Sumiati, MT selaku Dosen Pembimbing Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
5. Bapak Ir. Budi Santoso, MMT, Ibu Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT dan Ir. Sunardi, MT penguji yang membantu dalam membenahan laporan skripsi saya ini serta bantuan-bantuan lainnya.
6. Semua dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya dan juga staff UPN yang membantu saya dalam proses pencapaian laporan skripsi ini.
7. Orang tua, Kakek, Nenek dan Benedictus V. B. P yang saya sayangi yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya dan telah membiayai kuliah saya hingga saya mencapai gelar sarjana.
8. Kepada Direktur Utama, Kepala Bagian HRD dan Kepala Bagian Marketing PT. Ustegra yang telah membantu saya dalam pengambilan data skripsi.
9. Kepada Erwinda, Andhini, Aldha, Sauvi, Yulio dan Rio yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada teman-teman angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan selama kegiatan perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik isi maupun penyajian. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati guna dapat membantu penulis dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT memberikan rahmat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan

kepada penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 10 November 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI .....vi

DAFTAR TABEL .....ix

DAFTAR GAMBAR.....x

ABSTRAK.....xii

ABSTRACT.....xiii

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah .....4

1.3 Batasan Masalah.....4

1.4 Asumsi .....4

1.5 Tujuan Penelitian.....5

1.6 Manfaat penelitian.....5

1.7 SISTEMATIKA PENELITIAN .....6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....8

2.1 Pengertian Jasa dan Kualitas Jasa.....8

2.1.1 Pengertian Jasa .....8

2.1.2 Kualitas Jasa.....10

2.2 Kualitas Layanan.....11

2.3 Kepuasan Pelanggan .....12

2.3.1 Definisi Kepuasan pelanggan .....12

2.3.2 Pengertian Persepsi dan Harapan.....13

2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....15



2.3.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	17
2.4	Customer Satisfaction Index (CSI) .....	19
2.5	Pontential Gain in Customer Value (PGCV) .....	22
2.6	Perilaku Konsumen .....	25
2.7	Populasi dan Sampel .....	26
2.7.1	Pengertian Populasi .....	27
2.7.2	Pengertian Sampel .....	28
2.8	Teknik Pengambilan Sampel .....	29
2.9	Pembuatan Kuisisioner .....	31
2.10	Skala Penilaian dalam Kuisisioner .....	33
2.11	Pengujian Kuisisioner .....	34
2.11.1	Uji Kecukupan Data.....	34
2.11.2	Uji Validitas .....	35
2.11.3	Uji Reliabilitas.....	36
2.12	Penelitian Terdahulu .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>40</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	40
3.2.1	Identifikasi Variabel .....	40
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	44
3.4	Metode Pengolahan Data.....	45
3.4.1	Customer Satisfaction Index (CSI) .....	46
3.4.2	Potential Gain Customer Value (PGCV).....	48
3.5	Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	55

4.1.1	Data Dimensi Dan Atribut Persepsi Dan Harapan Pelanggan .....	55
4.1.2	Penyusunan Kuisisioner.....	56
4.1.3	Uji validitas .....	59
4.1.4	Uji Reliabilitas.....	61
4.2	Pengolahan Data dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	61
4.2.1	Perhitungan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) .....	62
4.2.2	Menghitung Weight Factors (WF).....	63
4.2.3	Menghitung <i>Weighted Score</i> (WS) .....	63
4.2.4	Menghitung WT ( <i>Weighted Total</i> ) atau Total.....	64
4.2.5	Perhitungan CSI ( Customers Satisfaction Index ) .....	65
4.3	Pengolahan Data dengan Metode <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV).66	
4.3.1	Perhitungan <i>Achieve Customer Value</i> (ACV) Tiap Atribut .....	67
4.3.2	Perhitungan <i>Ultimately Desire Customer Value</i> (UDCV) Tiap Atribut ....	68
4.3.3	Perhitungan Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV) .....	69
4.4	Hasil dan Pembahasan.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>77</b>
5.1	Kesimpulan .....	77
5.2	Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....18
Tabel 2.2	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....19
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator.....42
Tabel 4.1	Tabel Atribut-atribut Kualitas Jasa pada PT. Ustegra.....54
Tabel 4.2	Uji Validitas Kepentingan Pelanggan.....58
Tabel 4.3	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....59
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan.....60
Tabel 4.5	Perhitungan <i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i> .....61
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan WF, WS, WT.....63
Tabel 4.7	<i>Achieve Customer Value (ACV)</i> Tiap Atribut.....66
Tabel 4.8	<i>Ultimately Desire Customer Value (UDCV)</i> Tiap Atribut.....68
Tabel 4.9	Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> .....69
Tabel 4.10	Perangkingan Peringkat Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> ..71
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan.....73
Tabel 4.12	Perhitungan WF, WS, WT.....74

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	47
Gambar 4.1. Responden berdasarkan Jumlah Layanan Produk.....	56
Gambar 4.2. Responden berdasarkan Data Lokasi Pelanggan. ....	57

## ABSTRAK

*PT. Ustegra adalah sebuah perusahaan swasta nasional Indonesia yang didirikan pada tahun 2018. PT. Ustegra bergerak di bidang pembuatan roll karet baru dan pelayanan perbaikan. Permasalahan pada PT. Ustegra terdapat pada bidang pemasaran khususnya pada bagian sales. Terdapat pernyataan-pernyataan sales yang tidak ditepati seperti proses pengerjaan yang cepat, tepat dan sesuai dengan keinginan sehingga menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman dengan pelayanan di PT. Ustegra. Penelitian ini menggunakan metode CSI untuk memahami kepuasan pelanggan perusahaan dan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dan PGCV untuk memberikan usulan perbaikan. Dengan menggunakan metode CSI didapatkan nilai IKP yaitu 42,73% atau 0,4273 yang berada pada kisaran 0,35 - 0,50 yang artinya kurang puas berdasarkan IKP. selanjutnya dilakukan pemeringkatan dengan metode PGCV maka diperoleh peringkat sebagai rekomendasi strategi perbaikan yaitu Menjamin produk ketangan konsumen dengan aman ( $D_3$ ) sebesar 14,3372, Mempunyai layanan hotline tentang keluhan konsumen ( $D_4$ ) sebesar 13,794, Memberikan kemudahan akses informasi tentang pelayanan PT. Ustegra ( $E_1$ ) sebesar 13,6406, Memberikan perhatian yang lebih kepada konsumen PT. Ustegra ( $E_2$ ) sebesar 13,6406, Mempunyai sarana komunikasi yang lengkap guna menunjang pelayanan PT. Ustegra ( $A_2$ ) sebesar 13,584.*

**Kata Kunci :** *Customer Satisfaction Index, Potential Gain Customer Value, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Jasa*

## **ABSTRACT**

*PT. Ustegra is an Indonesian national private company that was founded in 2018. PT. Ustegra is engaged in manufacturing new rubber rolls and repair services. Problems at PT. Ustegra is in the field of marketing, especially in the sales department. There are sales statements that are not kept up, such as a fast, precise and in accordance with your wishes, causing customers to feel uncomfortable with the service at PT. Ustegra. This study uses the CSI method to understand the company's customer satisfaction and the quality of services provided by the company and PGCV to provide improvements. By using the CSI method, the IKP value is obtained, namely 42.73% or 0.4273, which is in the range of 0.35 - 0.50, which means that it is dissatisfied based on the IKP. Furthermore, the ranking was carried out using the PGCV method, so the ranking was obtained as a recommendation for improvement, namely Guarantee products in the hands of consumers safely (D3) of 14,3372, Having hotline services on consumer complaints (D4) of 13,794, Providing easy access to information about services PT. Ustegra (E1) of 13.6406, giving more attention to consumers of PT. Ustegra (E2) of 13,6406, has complete communication facilities to support the services of PT. Ustegra (A2) of 13,584.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction Index, Potential Gain Customer Value, Customer Satisfaction, quality of service.*