

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* UNTUK
MENENTUKAN STRATEGI PEMASARAN MENGGUNAKAN
ANALISIS SWOT DI PIT-STOP KOPI KIG**

SKRIPSI



Oleh :

AGUS WAHYU ABDIRRAHMAN

17032010056

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

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* UNTUK
MENENTUKAN STRATEGI PEMASARAN MENGGUNAKAN
ANALISIS SWOT DI PIT-STOP KOPI KIG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Prodi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk Menyusun Skripsi S-1



Oleh :

AGUS WAHYU ABDIRRAHMAN

17032010056

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

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX UNTUK MENENTUKAN
STRATEGI PEMASARAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DI PIT-
STOP KOPI KIG**

Disusun oleh :

AGUS WAHYU ABDIRRAHMAN

17032010056

Telah Melaksanakan Ujian Lisan

Surabaya, 07 MEI 2021

Dosen Pembimbing



Ir. Sumiati, MT

NIP. 19580625 198503 1 001

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



Dr. Dra. Jariyah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PANITIA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

SISTEM PENILAIAN UJIAN KOMPREHENSIP / SKRIPSI
FAKULTAS TEKNIK
TAHUN AKADEMIK 2019 / 2020

1. Dosen dimohon dalam penyampaian hasil penilaiannya kepada Panitia Ujian Komprehensif / Skripsi dalam bentuk *Nilai Angka* (0 s/d 100).
2. a) Ketentuan Penilaian sebagai berikut untuk semua Angkatan :

NILAI ANGKA	NILAI HURUF	NILAI BOBOT
≥ 80 - 100	A	4,00
≥ 76 - < 80	A-	3,75
≥ 72 - < 76	B+	3,50
≥ 68 - < 72	B	3,00
≥ 64 - < 68	B-	2,75
≥ 58 - < 64	C+	2,50
≥ 54 - < 58	C	2,00
≥ 50 - < 54	C-	1,75
≥ 46 - < 50	D+	1,50
≥ 42 - < 46	D	1,00
0 - < 42	E	0,00

3. Hal – hal yang bersifat khusus yang belum tercantum dalam Surat Keputusan ini dibicarakan dalam rapat tersendiri (panitia).



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PANITIA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa dibawah ini :

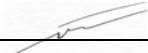

N a m a : Agus Wahyu Abdirrahman
N P M : 17032010056
Jurusan : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Sipil~~ / ~~Teknik Lingkungan~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESIGN)~~ / ~~SPRIPSI~~ / ~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Gelombang II, TA. 2020/2021 dengan judul :

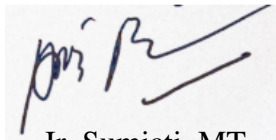
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX UNTUK MENENTUKAN STRATEGI PEMASARAN
MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DI PIT-STOP KOPI KIG

Surabaya, 10 Mei 2021

Dosen Penguji yang memerintahkan **Revisi** :

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. ()
2. Ir. Handoyo, MT ()

Mengetahui :
Dosen Pembimbing,



Ir. Sumiati, MT

NIP. 19601213 199103 2 001

Catatan : *). Coret yang tidak perlu.



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PANITIA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

**DAFTAR REVISI UJIAN SKRIPSI/KOMPREHENSIF
TAHUN AKADEMIK**

N A M A : Frizkia Sepriandini
N. P. M. : 17032010109
PROGRAM STUDI : Teknik Industri

No.	KETERANGAN	HALAMAN
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Surabaya, 7 Mei 2021

Penguji,

Ir. Akmal Suryadi, MT
NIP. 19650112 199003 1 001



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PANITIA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

DAFTAR REVISI UJIAN SKRIPSI/KOMPREENSIF
TAHUN AKADEMIK

N A M A : Frizkia Sepriandini

N. P. M. : 17032010109

PROGRAM STUDI : Teknik Industri

No.	KETERANGAN	HALAMAN
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Surabaya, 7 Mei 2021

Penguji,

Ir. Erlina P., MT
NIP. 19580828 198903 2 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Agus Wahyu Abdirrahman

NPM : 17032010056

Program Studi : Teknik Industri

Alamat : Jl. Raya Bungah, Desa Mojopuro Wetan, Kec. Bungah,
Kab. Gresik

No. HP : 085732739344

Alamat e-mail : agusabdirrahman4@gmail.com

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

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX UNTUK MENENTUKAN STRATEGI
PEMASARAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DI PIT-STOP KOPI KIG

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, 21 Mei 2021

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

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

Yang Membuat Pernyataan

Agus Wahyu Abdirrahman
NPM 17032010056

ABSTRAK

Pit-Stop Kopi merupakan salah satu pelaku usaha di Bidang Warung kopi di kawasan Kota Gresik yang mengarah ke semua kalangan dengan harga yang sangat mudah dijangkau oleh setiap lapisan masyarakat. Di Pit-Stop Kopi KIG belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sebelumnya. Dan permasalahan eksternal yang dihadapi saat ini adalah maraknya bermunculan pesaing dengan konsep sejenis. Berdasarkan permasalahan, metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan SWOT. Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sedangkan SWOT digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran yang akan di terapkan perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode CSI terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan angka 74,20% atau 0,7420. Angka tersebut menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah dibelikan oleh Pit-Stop Kopi KIG. Dari hasil analisa SWOT didapatkan strategi ST (*Strength dan Threats*) yang berisikan strategi meningkatkan promosi, pembacaan tren atau fenomena, mengamati langkah pemasaran pesaing, dan meningkatkan cita rasa khas.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Metode *Customer Satisfaction Index*, Metode SWOT, Strategi Pemasaran.

ABSTRACT

Pit-Stop Kopi is one of the entrepreneurs in the field of the Coffee Shop Sector on Gresik City area that leads to all quarters with a price that is easily reached by each layer of the community. At Pit-Stop Kopi KIG has never done the measurement of the customer satisfaction before. The external problem that arises at this time is the emergence of similar concepts. Based on the problem, the methods used are the Customer Satisfaction Index (CSI) and SWOT. The CSI method is used to measure the customer satisfaction and SWOT used to formulate a marketing strategies that will practiced in the company. The results of research conducted uses the CSI method on five dimensions of service quality showed a figure 74.20% or 0.7420. This figure suggests that the customers had been satisfied with the services have been paid for by Pit-Stop Kopi KIG. From the SWOT analysis, it is found that the ST (Strength and Threats) strategy contains strategies to increase promotion, reading of a trend or phenomena, observe results of competitors' marketing steps, and increase distinctive tastes.

Keywords : *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index Method, SWOT Method, Marketing Strategy.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan taufik serta hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga penulisan Laporan Skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis SWOT Di Pit-Stop Kopi KIG” 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, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis tidak lupa untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP. 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 dan Ibu 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. Kedua orang tua saya tercinta yang selalu mendoakan dalam setiap langkah saya dan selalu memberikan dukungan hingga laporan skripsi ini terselesaikan.
8. Ketiga saudara saya yang senantiasa memberikan dukungan.
9. Manajemen Pit-Stop Kopi KIG yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di salah satu *outletnya*.
10. Bapak Mursyidin Ma’ruf selaku SPV *Outlet* Pit-Stop Kopi KIG.
11. Teman-teman saya yaitu Nesya, Dicky, dan Dini yang senantiasa menemani untuk bercengkrama dan juga memberi motivasi untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.
12. Teman-teman grup MOSES SANTOSO yang selalu memberikan warna dalam lika-liku perkuliahan.
13. Semua responden yang telah memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian saya.

14. Teman-teman Teknik Industri dan khusus nya angkatan 2017 yang sudah memberikan banyak pengalaman selama masa perkuliahan dan membantu untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.

15. Para sahabat saya, Jarki, Anis, Silvi yang selalu memberikan dukungan

16. Sahabat saya Haren Velycia Kunnar yang senantiasa menerima curhatan dalam pengerjaan serta memberikan dukungan berupa motivasi untuk tidak lupa menyelesaikan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang 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.

Surabaya, 17 Maret 2021

Agus Wahyu Abdirrahman

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
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
1.6.1 Manfaat Teoritis	5
1.6.2 Manfaat Praktis	5
1.7 Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Jasa	8
2.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	14

2.5	Metode Analisis Kepuasan Pelanggan	15
2.6	Identifikasi Variabel	18
2.7	Populasi dan Sampel.....	19
2.8	Angket/Kuesioner	19
2.9	Pengujian Statistik	20
2.9.1	Uji Validitas	20
2.9.2	Uji Reliabilitas	18
2.10	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	22
2.11	SWOT	25
2.12	Model Analisi SWOT	27
2.12.1	Matriks Evaluasi Faktor Internal.....	27
2.12.2	Matriks Evaluasi Faktor Eksternal	29
2.12.3	Matriks Internal dan Eksternal.....	30
2.13	Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	40
3.2.1	Identifikasi	40
3.2.2	Definisi Operasional variabel	41
3.3	Populasi dan Penentuan Sampel	43
3.4	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	44
3.5	Metode Pengumpulan Data	49
3.6	Metode Pengolahan Data.....	50

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Pengumpulan Data.....	51
4.1.1	Data Dimensi, Atribut Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan	51
4.1.2	Penyusunan Kuesioner	52
4.1.3	Penyebaran Kuesioner	52
4.2	Pengolahan Data	52
4.2.1	Uji Validitas.....	53
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	55
4.3	Pengolahan Data Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	56
4.3.1	Perhitungan <i>Weighted Factor (WF)</i>	56
4.3.2	Perhitungan <i>Weighted Score (WS)</i>	57
4.3.3	Perhitungan <i>Weighted Total (WT)</i>	57
4.3.4	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	58
4.4	Pereencanaan Strategi Pemasaran Dengan Analisis SWOT	59
4.4.1	Faktor Internal	59
4.4.2	Faktor Eksternal.....	65
4.4.3	Matriks SWOT	67
4.5	Pembahasan	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey awal ketidakpuasan pelanggan Pit-Stop Kopi KIG	2
Tabel 2.1 Skor Skala Likert	19
Tabel 2.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	23
Tabel 2.3 Kriteria Tingkat Kepuasan	24
Tabel 2.4 Contoh Matrik IFAS	29
Tabel 2.5 Contoh Matrik EFAS	30
Tabel 2.6 Matrik Internal Eksternal	31
Tabel 4.1 Atribut Penelitian	51
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepentingan.....	53
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan	54
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kepentingan Dan Kepuasan	55
Tabel 4.5 Perhitungan <i>Weighted Factor</i>	57
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan WF, WS dan WT	58
Tabel 4.7 Data Kusisioner SWOT Variabel Faktor Internal.....	61
Tabel 4.8 IFAS (<i>Internal Strategic Factor Analysis Summary</i>)	64
Tabel 4.9 Data Kusisioner SWOT Variabel Faktor Eksternal	66
Tabel 4.10 EFAS (<i>External Strategic Factor Analysis Summary</i>)	67
Tabel 4.11 Perhitungan kuadran SWOT	68
Tabel 4.12 Matrik SWOT	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penilaian Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	11
Gambar 2.2 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	14
Gambar 2.3 Matriks SWOT.	26
Gambar 2.4 Diagram analisis SWOT	32
Gambar 3.1 Langkah – Langkah Penelitian dan Pemecahan Masalah	44
Gambar 4.1 Diagram SWOT Pit-Stop Kopi KIG	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Penelitian
- Lampiran B Hasil Kuesioner dan Rata-Rata Hasil Kuesioner
- Lampiran C Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran D Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*
- Lampiran E Tabel Z dan Tabel R
- Lampiran F Perhitungan Nilai SWOT