

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE CSI DAN PGCV DI LARITTA BAKERY**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NESYA PUTRI ARDIANTI**  
**17032010084**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS**  
**PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PGCV DI LARITTA**  
**BAKERY**

Disusun Oleh :

**NESYA PUTRIARDIANTI**

**NPM. 17032010084**

Telah melaksanakan Ujian Lisan  
Surabaya, 7 Mei 2021

Dosen Pembimbing

**Dr. Ir. Minto Waluvo, MM**

**NPT. 19611130 199003 1 001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

UPN "Veteran" Jawa Timur

**Dr. Dra. Jarivah, MP**

**NIP. 19650403 199103 2 001**



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 dibawah ini :

Nama : Nesya Putri Ardianti  
NPM : 17032010084  
Jurusan : ~~Teknik Kimia~~/Teknik Industri/ ~~Teknologi Pangan~~ /Teknik  
Sipil/~~Teknik Lingkungan~~

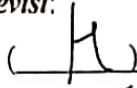
Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ \*) PRA-RENCANA (DESIGN) / SKRIPSI / TUGAS  
AKHIR Ujian Lisan Gelombang II, TA 2020/2021 dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN

MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PGCV PADA LARITTA BAKERY

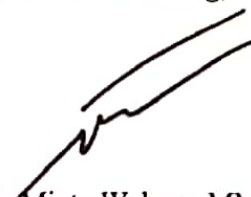
Surabaya, 17 Mei 2021

Dosen Penguji yang memerintahkan *Revisi*:

1. Ir. Handoyo, MT (  )

2. Ir. Sumiati, MT (  )

Mengetahui:  
Dosen Pembimbing,

  
Dr. Ir. Minto Waluyo, MM  
NPT. 19611130 199003 1 001

Catatan: \*). Coret yang tidak perlu





## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nesya Putri Ardianti  
NPM : 17032010084  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Perum YKP MA I Blok E-13 Surabaya  
No. HP : 081235711550  
Alamat e-mail : nesyaputriardianti@gmail.com

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

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN PGCV PADA LARITTA BAKERY

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, 20 Mei 2021

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST., MT  
NIP. 37806 0402 001

Yang Membuat Pernyataan

Nesya Putri Ardianti  
17032010084

## **ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang diterima dan dirasakan oleh seseorang berdasarkan pelayanan yang telah diberikan dan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Kepuasan timbul apabila yang diterima dan yang dirasakan oleh pelanggan telah sesuai dengan harapannya. Masalah yang sering terjadi adalah adanya beberapa jenis keluhan yang sering diadukan melalui ulasan online para pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode CSI dan PGCV pada Laritta Bakery. Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelanggan sedangkan metode PGCV digunakan untuk menentukan prioritas atribut perbaikan pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini didapatkan tingkat kepuasan pelanggan Laritta Bakery sebesar 71% yang mengindikasikan bahwa pelanggan puas dan berdasarkan hasil PGCV didapatkan atribut prioritas perbaikan yaitu ketersediaan meja dan kursi untuk pengunjung dengan indeks sebesar 6,8442

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index (CSI), Potential Gain In Customer Value (PGCV)

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction is something received and experienced by someone based on services have been given and compared with what is wanted. Satisfaction arises when received and felt by customers it was in line with his expectations. The problems that often happens is that there somekind of complaints were often fight through online customers. This research aims to review the customer satisfaction on quality of services use a method of CSI and PGCV on Laritta Bakery. CSI method used to measure the importance and performance customers while PGCV method used to determine priority attribute improvement service. The conclusion of this study is the customer satisfaction Laritta Bakery of 71% that indicates that satisfied customers based on the PGCV obtained attribute the improvement of priority which is the availability of tables and chairs for visitors an index of 6,8442.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Potential Gain In Customer Value (PGCV)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah atas berkat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI dan PGCV pada Laritta Bakery” bisa terselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi Teknik Industri Fakultas Teknik UPN Veteran Jawa Timur.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu. Dr. Dira Ernawati, ST, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM selaku dosen pembimbing skripsi UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Para dosen penguji yang membantu dalam membenahan laporan skripsi saya ini serta semua dosen yang pernah mengajar, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya selama kuliah ini
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Budi dan Ibu Aman, serta kakak saya yang telah memberikan doa tiada hentinya, dukungan, motivasi selama kuliah sampai penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Teman-teman Akmol saya, terima kasih atas waktu, doa, cerita serta dukungan yang senantiasa menemani saya dalam menjalani masa-masa kuliah yang tak terlupakan ini.
8. Teman-teman jurusan Teknik Industri khususnya angkatan 2017 yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan, saya ucapkan terima kasih.
9. Orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya yang terlibat dalam penyelesaian laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat membantu penulis di masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat dan membawa wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Demikian atas semua perhatian diucapkan terima kasih

Surabaya, 17 April 2021

Penulis



# DAFTAR ISI

**COVER**

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR ..... i**

**DAFTAR ISI ..... iii**

**DAFTAR TABEL ..... vi**

**DAFTAR GAMBAR ..... vii**

**ABSTRAK ..... viii**

**ABSTRACT ..... ix**

**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 ..... 5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 7**

2.1 Kepuasan Pelanggan ..... 7

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan ..... 7

2.1.2 Tipe-Tipe Pelanggan ..... 9

2.1.3	Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.4	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.5	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.6	Mempertahankan Pelanggan .....	16
2.1.7	Kebutuhan Akan Mempertahankan Pelanggan .....	16
2.1.8	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .	17
2.2	Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.2	Lingkaran Pelayanan ( <i>The Cycles of Service</i> ) .....	20
2.2.3	Pelayanan Maksimal ( <i>Honour Service</i> ) .....	20
2.2.4	Momen Kritis dalam Pelayanan ( <i>Moment of Truth</i> ).....	22
2.2.5	Kekuatan Penting Kualitas dan Layanan Pelanggan .....	24
2.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	29
2.3.1	Langkah-Langkah .....	30
2.4	<i>Potential Gain In Customer Value (PGCV)</i> .....	32
2.4.1	Langkah-Langkah.....	33
2.4.2	Bagan Manajemen Resiko.....	20
2.5	Teknik Pengambilan Sampel .....	34
2.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	37
2.6	Pengujian Statistik .....	37
2.6.1	Uji Validitas.....	37
2.6.2	Uji Reabilitas .....	38
2.7	Penelitian Terdahulu .....	38

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	41
3.2 Identifikasi Operasional Variabel .....	41
3.2.1 Variabel Bebas .....	41
3.2.2 Variabel Terikat.....	43
3.3 Populasi dan Penentuan Sampel .....	43
3.4 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Penyusunan Kuesioner .....	49
4.2 Penyebaran Kuesioner .....	49
4.3 Pengumpulan Data Kuesioner .....	49
4.3.1 Klasifikasi Responden .....	51
4.3.2 Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.4 Pengolahan Data .....	54
4.4.1 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan .....	55
4.4.2 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	57
4.4.3 Perhitungan <i>Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV).....	62
4.5 Pembahasan .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Keluhan Pelanggan .....	2
Tabel 2.1 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	31
Tabel 2.2 Skala CSI.....	32
Tabel 4.1 Keterangan Atribut Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden yang pernah membeli produk Laritta .....	51
Tabel 4.4 Uji Validitas Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.5 Uji Validitas Indikator Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	53
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan .....	55
Tabel 4.7 Perhitungan Nilai Rata-Rata Kinerja .....	55
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Harapan .....	57
Tabel 4.9 Kriteria Nilai CSI.....	58
Tabel 4.10 Rekapitulasi Perhitungan CSI .....	61
Tabel 4.11 Rekapitulasi Perhitungan PGCV .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Para Pelanggan .....	3
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	8
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	46