

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS : FIPPER NGAGEL SURABAYA)**

SKRIPSI



Oleh :

Bella Wati Novita Sari

NPM 18032010026

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN'
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2024

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE**

ANALYSIS (IPA)

(STUDI KASUS : FIPPER NGAGEL SURABAYA)

SKRIPSI



Oleh :

Bella Wati Novita Sari

NPM 18032010026

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN'

JAWA TIMUR

SURABAYA

2024

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS : FIPPER NGAGEL SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Oleh :

Bella Wati Novita Sari

NPM 18032010026

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN' JAWA TIMUR
SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE**

ANALYSIS (IPA)

(STUDI KASUS : FIPPER NGAGEL SURABAYA)

Disusun Oleh:

BELLA WATI NOVITA SARI

18032010026

**Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 05 September 2024**

Tim Penguji :

1. 

Ir. MT. Safirin, M.T.
NIP. 19630406 198903 1 001

2. 

Ir. Joumil Aidil SZS, MT.
NIP. 19620318 199303 1 001

Pembimbing:

1. 

Ir. Iriani, M.MT.
NIP. 19621126 198803 2 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**



Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP.
NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Bella Wati Novita Sari
NPM : 18032010026
Program Studi * : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Sipil / Teknik Lingkungan / Teknik Mesin~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi *~~ ~~PRA-RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR*~~, Ujian Lisan Gelombang September, TA. 2024.

Dengan Judul: **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS : FIPPER NGAGEL SURABAYA)**

Dosen yang memerintahkan revisi:

1. Ir. Iriani, M.MT
2. Ir. MT. Safirin, M.T.
3. Ir. Joumil Aidil, M.T.

Surabaya, 05 September 2024

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Ir. Iriani, M.MT

NIP. 19621126 198803 2 001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bella Wati Novita Sari
NPM : 18032010026
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Jl. Medayu Utara XVII No 34
No. HP : 089607262135
Alamat e-mail : bella.novita28@gmail.com

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

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS FIPPER NGAGEL SURABAYA)

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, 05 September 2024

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, M.T.
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan

Bella Wati Novita Sari
NPM. 18032010026

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji Syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Metode Customer Satisfaction Index (Csi)* Dan *Importance Performance Analysis (Ipa)* (Studi Kasus : Fipper Ngagel Surabaya)” dengan lancar. Keberhasilan penyelesaian laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari partisipasi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ir. Rusindiyanto, MT selaku Ketua Progam Studi Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ir. Iriani, MMT selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah membimbing saya dengan baik.
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 Suyono dan Ibu Fenti Amudah, saudara dan keluarga yang telah memberikan doa yang tidak pernah hentinya,

dukungan, semangat, motivasi selama kuliah sampai penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. M. Didik MSDC yang telah mendukung dan mengingatkan saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya. Terima kasih banyak atas kebaikan dan kesabarannya.
8. Sahabat-sahabat saya yang selalu mendorong saya untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir sesegera mungkin.
9. Orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya yang terlibat dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat membantu penulis dimasa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat dan membawa wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Demikian atas semua perhatian diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Surabaya, 8 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan Konsumen	8
2.2 Pengertian Konsumen.....	11
2.3 Loyalitas Konsumen	13
2.4 Perilaku Konsumen.....	15
2.5 Citra Perusahaan	17

2.6	Manajemen Pemasaran	23
2.7	Bauran Pemasaran.....	23
2.8	Metode Sampling.....	25
2.9	Kuesioner	33
2.10	Uji Validitas	36
2.11	Uji Reliabilitas	37
2.12	Customer Satisfaction Index (CSI).....	38
2.13	Importance Performance Analysis (IPA).....	40
2.14	Peneliti Terdahulu.....	44
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	48
3.3	Kerangka Penelitian	52
3.4	Langkah – Langkah Pemecahan Masalah.....	53
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Pengumpulan Data	57
4.1.1	Data Dimensi Dan Atribut	57
4.2	Pengolahan Data	58
4.2.1	Penyusunan Kuisisioner.....	58
4.2.2	Penyebaran Kuisisioner	59
4.2.3	Uji Kecukupan Data.....	59
4.2.4	Uji Validitas	60
4.2.5	Uji Reliabilitas	62

4.2.6	Pengolahan Data	63
4.2.7	Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	67
4.2.8	Improtance Performance Analysis	69
4.3	Hasil dan Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1.	Kesimpulan	76
5.2.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Komponen-komponen pencitraan took.....	18
Tabel 2. 2 Kriteria nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	40
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Data Dimensi Dan Atribut	57
Tabel 4. 2 Uji Validitas Persepsi Konsumen	60
Tabel 4. 3 Uji Validitas Harapan Konsumen	61
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan.....	62
Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata Kinerja.....	64
Tabel 4. 6 Nilai Rata-Rata Harapan	65
Tabel 4. 7 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	67
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Perhitungan CSI	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Google Konsumen Fipper Ngagel Surabaya.....	2
Gambar 2. 1 Diagram kartesius.....	44
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i>	53
Gambar 4. 1 Diagram Hasil Importance – Performance Analysis terhadap Pelayanan	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Jawaban Responden terhadap Kuesioner	80
Lampiran 2. Perhitungan Nilai Rata-rata Persepsi/ Kinerja (MSS) tiap atribut..	111
Lampiran 3. Perhitungan Nilai Rata-rata Harapan (MIS) tiap atribut	113
Lampiran 4. Perhitungan Nilai <i>Weight Factor</i> (WF) tiap atribut.....	115
Lampiran 5. Perhitungan Nilai <i>Weight Score</i> (WS) tiap atribut	117

ABSTRAK

Fipper adalah salah satu *brand* terkenal sandal di Indonesia. Namun seiring banyaknya cabang yang ada seringkali tidak memperhatikan kualitas pelayanan yang diduga berdampak pada kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen. Jenis penelitian Kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan *purposive* sampling. Kuesioner disebar sebanyak 100 kuisisioner dan 97 responden sebagai sampel. SPSS 17 digunakan dalam pengujian validitas. Skala *likert* digunakan mengukur jawaban responden. Hasilnya Kategorisasi CSI atau *Customer Satisfaction Index* ada rentang presentase kepuasan yaitu 100% - 81% sangat puas, 80,99% - 66% puas, 65,99% - 51% cukup puas, 50,99% - 35% kurang puas, 35,99% - 0% tidak puas. Pada penelitian ini data menghasilkan CSI 65,598% pada pelayanan Fipper Ngagel Surabaya yang artinya cukup puas tetapi perusahaan dapat memaksimalkan lagi agar menjadi sangat puas dengan mengecek elemen perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan. Dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk dijadikan patokan perbaikan system perusahaan maka dapat memprioritaskan hal ini yaitu Atribut yang ada pada kuadran C. Atribut yang ada pada kuadran C adalah Menyediakan tempat duduk yang memadai, Penampilan staff Fipper Ngagel yang rapi dan berseragam , Fipper Ngagel mempunyai ketersediaan stock yang lengkap , Penataan display yang tertata rapi dan mudah dijangkau.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Fipper

ABSTRACT

Fipper is one of the famous sandal brands in Indonesia. However, with the large number of existing branches, they often do not pay attention to service quality which is thought to have an impact on consumer satisfaction. The aim of this research is to determine and analyze the level of consumer satisfaction regarding the quality of service perceived by consumers. Quantitative research type. The data collection technique uses purposive sampling. There were 100 questionnaires distributed and 97 respondents as samples. SPSS 17 is used in validity testing. The Likert scale is used to measure respondents' answers. The results of the CSI or Customer Satisfaction Index categorization have a range of satisfaction percentages, namely 100% - 81% very satisfied, 80.99% - 66% satisfied, 65.99% - 51% quite satisfied, 50.99% - 35% not satisfied, 35.99% - 0% dissatisfied. In this research, the data produced a CSI of 65.598% for the Fipper Ngagel Surabaya service, which means that it is quite satisfied but the company can maximize it again to be very satisfied by checking the company elements related to service. In the Importance Performance Analysis (IPA) analysis to be used as a benchmark for company system improvements, this can be prioritized, namely the attributes in quadrant C. The attributes in quadrant C are Providing adequate seating, Neat and uniformed appearance of Fipper Ngagel staff, Fipper Ngagel has complete stock availability, displays are neatly arranged and easy to reach.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Fipper