

**PEMILIHAN SUB-PROVIDER TERBAIK MENGGUNAKAN METODE
ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP) DAN MODIFIKASI
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
DI PT GAYATRI LINTAS NUSANTARA**

SKRIPSI



Oleh :

AQILA YUSRIYYA HANUN

21012010285/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASINOAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

**PEMILIHAN SUB-PROVIDER TERBAIK MENGGUNAKAN METODE
ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP) DAN MODIFIKASI
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
DI PT GAYATRI LINTAS NUSANTARA**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

AQILA YUSRIYYA HANUN

21012010285/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASINOAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**PEMILIHAN SUB-PROVIDER TERBAIK MENGGUNAKAN METODE
ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP) DAN MODIFIKASI
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
DI PT GAYATRI LINTAS NUSANTARA**

Oleh :

AQILA YUSRIYYA HANUN
21012010285/FEB/EM

Telah Dipertahankan Di hadapan

dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal : 29 Agustus 2025

Pembimbing Utama



Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si.
NIPPPK. 196901132021212003

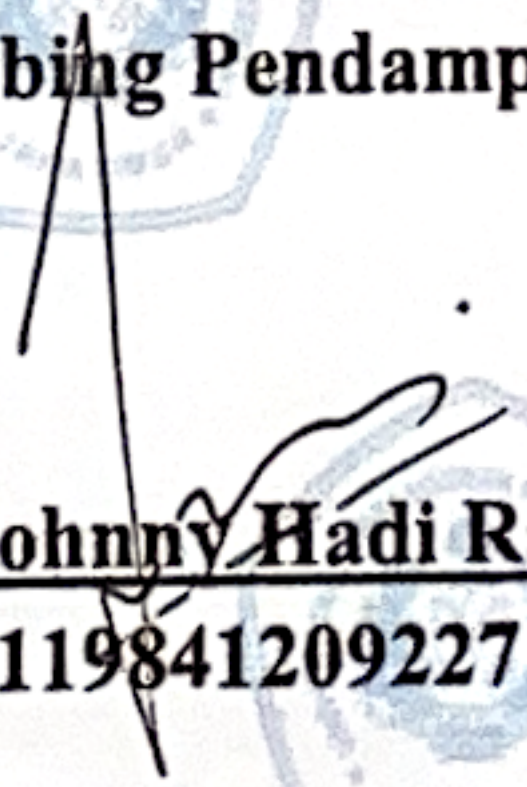
Tim Penguji

Ketua



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd.
NIP. 196409201989032001

Pembimbing Pendamping



Raden Johnny Hadi Raharjo, S.E., M.M.
NPT. 20119841209227

Anggota



Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NPT. 380121002881

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aqila Yusriyya Hanun
NPM : 21012010285
Program : Sarjana(S1)/Magister (S2) /Doktor (S3)
Program Studi : Manamejem
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Agustus 2025

Yang Membuat pernyataan



Aqila Yusriyya Hanun

NPM. 21012010285

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemilihan *Sub-Provider* Terbaik Menggunakan Metode *Analytic Network Process* (ANP) dan Modifikasi *Customer Satisfaction Index* (CSI) di PT Gayatri Lintas Nusantara” Skripsi ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab akademik penulis sebagai mahasiswa untuk menyelesaikan studi di Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur .

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Atas hal tersebut, dengan penuh rasa hormat dan ungkapan terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Khabib Harmoni Rosid dan Ibu Suparni selaku orang tua tercinta, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dan dukungan baik doa, moral, dan material sehingga mampu mengantarkan anak sulungnya menjadi sarjana pertama dalam keluarga. Serta, Khansa Adzra Rasyidah selaku adik penulis yang juga memberikan semangat kepada penulis.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen sekaligus dosen konsentrasi Manajemen Operasional, atas arahan dan ilmu yang berharga.

4. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. dan Bapak Raden Johnny Hadi Raharjo, S.E., M.M., sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan ilmu dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen FEB UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama masa studi.
6. Bapak Arviadi selaku Manajer Operasional PT Gayatri Lintas Nusantara, atas izin dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh staf pelayanan dan operasional PT Gayatri Lintas Nusantara yang telah menyambut dengan hangat, memberikan bantuan, dan membagikan pengetahuan selama pelaksanaan penelitian.
8. Ridwan Rola Setiawan selaku orang terdekat penulis yang terus memberikan semangat, doa, dukungan dengan tulus dan menemani penulis di segala kondisi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan studi sejak duduk di bangku SMP.
9. Keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
10. Sahabat, teman-teman, dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat, motivasi, dukungan dan membagikan ilmu kepada penulis dalam proses penyusunan proposal.
11. Sahabat sejak duduk di bangku SMP dan SMK yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penelitian selanjutnya maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Manajemen Operasional.....	11
2.2.2 Teori Kinerja Internal.....	12
2.2.3 Analytical Network Process (ANP)	16
2.2.4 Langkah-Langkah dalam Metode <i>Analytic Network Process</i> (ANP) (Mantjanegara, 2024):	20
2.2.5 Kelebihan dan Kekurangan <i>Analytic Network Process</i> (ANP) dan Metode Serupa.....	29
2.2.6 Super Decision	30
2.2.7 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	30
2.2.8 <i>Internal Performance Index</i> (IPI)	31
2.2.9 Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	35

3.3.1	Data Primer	36
3.3.2	Data Sekunder	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	37
3.5	Metode Pengolahan dan Analisis Data	39
3.6	Pengolahan Data.....	40
3.7	Skematik Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Latar Belakang Perusahaan PT Gayatri Lintas Nusantara	46
4.1.1	Visi dan Misi PT Gayatri Lintas Nusantara	46
4.1.2	Permasalahan Internal yang Dihadapi.....	50
4.2	Pengumpulan Data di PT Gayatri Lintas Nusantara	51
4.3	Penetapan dan Analisis Kriteria dan Sub-Kriteria Evaluasi	54
4.4	Analisis Hubungan antar Variabel Menggunakan Dematel	59
4.5	Pembobotan dengan <i>Analytic Network Process</i> (ANP).....	64
4.6	Perhitungan <i>Internal Performance Index</i> (IPI)	73
4.1.3	Perhitungan IPI Masing-Masing <i>Sub-Provider</i>	74
4.7	Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. 2 Pedoman Pemberian Nilai dalam Perbandingan Berpasangan	21
Tabel 2. 3 Matriks Perbandingan Berpasangan.....	22
Tabel 2. 4 Nilai Indeks Random	27
Tabel 2. 5 Kelebihan dan Kekurangan <i>Analytic Network Process</i> (ANP) dan Metode Serupa	29
Tabel 2. 6 Kerangka Berpikir.....	33
Tabel 4. 1 Data Penjualan PT GLN 2022-2024	49
Tabel 4. 2 Data Responden	52
Tabel 4. 3 Matriks Total Relation	60
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan D, R, D+R, dan D–R	61
Tabel 4. 5 Interpretasi Matriks Keterhubungan	62
Tabel 4. 6 Inverse Geometric Mean dari Lima Responden	67
Tabel 4. 7 Total Rata-Rata Skor Setiap Sub-Provider	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data Penjualan 2022-2024 PT GLN (Sumber: Data Internal PT GLN)	3
Gambar 1. 2 Grafik Penjualan Industri Sejenis (Sumber: Top Brand Index)	3
Gambar 2. 1 Perbedaan Struktur Jaringan Linier dan Non Linier	18
Gambar 2. 2 Super Matrix.....	28
Gambar 3. 1 Skematik Penelitian.....	45
Gambar 4. 1 SOP Eskalasi Gangguan.....	47
Gambar 4. 2 Grafik Kriteria dan Sub-Kriteria	58
Gambar 4. 3 Hirarki pada Superdecision	64
Gambar 4. 4 Priorities Responden 1	65
Gambar 4. 5 Priorities Responden 2	65
Gambar 4. 6 Priorities Responden 3	66
Gambar 4. 7 Priorities Responden 4	66
Gambar 4. 8 Priorities Responden 5	67
Gambar 4. 9 Priorities Geometric Mean	70
Gambar 4. 10 Consistency Ratio.....	71

**PEMILIHAN SUB-PROVIDER TERBAIK MENGGUNAKAN METODE
ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP) DAN MODIFIKASI
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
DI PT GAYATRI LINTAS NUSANTARA**

Oleh:

AQILA YUSRIYYA HANUN

21012010285/FEB/EM

ABSTRAK

PT Gayatri Lintas Nusantara merupakan perusahaan penyedia layanan internet yang berdiri sejak tahun 2020. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan, pemilihan sub-provider yang tepat menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan *sub-provider* terbaik dengan menggunakan metode *Analytic Network Process* (ANP) serta memodifikasi metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menjadi *Internal Performance Index* (IPI) untuk mengukur tingkat prioritas aspek yang dinilai oleh internal. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang melibatkan lima responden internal perusahaan yang memiliki pemahaman terhadap kinerja sub-provider. Analisis hubungan antar kriteria dilakukan dengan metode *Decision-Making Trial and Evaluation Laboratory* (DEMATEL) untuk membangun model jaringan ANP. Selanjutnya, bobot prioritas kriteria dan subkriteria dihitung menggunakan ANP melalui perangkat lunak SuperDecisions. Hasil bobot tersebut kemudian diintegrasikan dengan IPI untuk memberikan rekomendasi *sub-provider* terbaik berdasarkan indikator yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria kecepatan respon keluhan dan masalah memiliki pengaruh terbesar terhadap pemilihan *sub-provider*, diikuti oleh *problem solving* dan ketepatan. Dari hasil perhitungan IPI, *Sub-provider D* menjadi pilihan terbaik dengan skor prioritas tertinggi dibandingkan *sub-provider* lainnya. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam menentukan strategi pengelolaan jaringan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Kata Kunci: *Analytic Network Process, DEMATEL, Customer Satisfaction Index, Internal Performance Index, Sub-provider*