

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ESPUTER SOERABAJA
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*, *GAP
ANALYSIS*, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus : Eputer Soerabaja *Booth Rungkut* dan *Booth Gayungsari*)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ADITYA RACHMANSYAH

22032010123

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK & SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ESPUTER SOERABAJA
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*, *GAP
ANALYSIS*, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus : Esputer Soerabaja Booth Rungkut dan Booth Gayungsari)

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

**ADITYA RACHMANSYAH
NPM. 22032010123**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2026

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ESPUTER SOERABAJA
MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*, *GAP*
ANALYSIS*, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

(Studi Kasus : Espoter Soerabaja *Booth* Rungkut dan *Booth* Gayungsari)

Disusun Oleh:

ADITYA RACHMANSYAH

22032010123

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 25 Mei 2026

Tim Penguji :

1.

Ir. Rusindiyanto, M.T.

NIP. 196502251992031001

2.

Ir. Jouni Aidil S. ZS., M.T.

NIP. 196203181993031001

Pembimbing :

1.

Ir. Iriani, M.MT.

NIP. 196211261988032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya

Prof. Dr. Dra. Jarayah, M.P

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Aditya Rachmansyah
NPM : 22032010123
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Februari, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ESPUTER
SOERABAJA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, GAP ANALYSIS, DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus :
Esputer Soerabaja *Booth Rungkut dan Booth Gayungsari*)**

Dosen yang memerintahkan revisi


1. Ir. Iriani, M.MT.
2. Ir. Rusindiyanto, M.T.
3. Ir. Joumil Aidil S. ZS., M.T.

()
()
()

Surabaya, 25 Mei 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. Iriani, M.MT.

NIP. 196211261988032001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aditya Rachmansyah
NPM : 22032010123
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi 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, 25 Mei 2026

Yang Membuat pernyataan



Aditya Rachmansyah

NPM. 22032010123

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Esputer Soerabaja Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index, Gap Analysis, Dan Importance Performance Analysis* (Studi Kasus : Esputer Soerabaja *Booth Rungkut Dan Booth Gayungsari*)”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan 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, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Ir. Iriani, M.MT. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Ir. Moch.Tutuk Safirin, M.T. selaku Dosen Penguji I Seminar dan

Ibu Rizqi Novita Sari, S.ST.,M.T. selaku Dosen Penguji II Seminar yang telah memberikan saran, serta masukan konstruktif demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T. selaku Dosen Penguji I Ujian Lisan dan Bapak Ir. Joumil Aidil S. ZS., M.T. selaku Dosen Penguji II Ujian Lisan yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini.
7. Pihak Esputer Soerabaja beserta seluruh jajaran karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta memberikan informasi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Kedua orang tua, keluarga besar, serta seluruh saudara penulis, yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi tanpa henti. Terutama kepada orang tua penulis, yang dengan penuh kesabaran, pengorbanan, dan kasih sayang selalu menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
9. Marcella Pramesti Putri yang telah menemani penulis dari pemilihan kampus hingga pemilihan judul tugas akhir, serta selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan masa perkuliahan.
10. Muhammad Zaid Imron, Hakim Faizul Haq Syahnufi, Faiz Setya Kurniawan, Nasywa Almaas Khaliza, M. Nabil M.A, Khalishah Maheswari, Trissha Adara Ranitta, yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, memberikan kenangan indah, serta dukungan moral yang tak terlupakan hingga saat ini.

11. M. Keyvan Khayree, M. Rakha A.S., Fardan Yanuar Zaki selaku teman seperjuangan dalam penyusunan Tugas Akhir yang selalu memberikan semangat, bantuan, serta saling bertukar pikiran dalam menghadapi berbagai kendala selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh teman-teman Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, HMTI, khususnya teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas kebersamaan, dukungan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.

Penulis Menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan karya ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 04 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Asumsi Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Produk.....	11
2.1.1 Pengertian Produk	11
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Kualitas Produk Makanan.....	12
2.2 Kualitas Layanan.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	14

2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3	Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4	Keputusan Pembelian.....	18
2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.4.2	Dimensi Keputusan Pembelian	18
2.5	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
2.6	Metode <i>Gap Analysis</i>	23
2.7	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.8	Uji Wilcoxon.....	26
2.9	Pengukuran Variabel.....	27
2.9.1	Kuisisioner	27
2.9.2	Skala Likert	29
2.9.3	<i>Stratified Random Sampling</i>	30
2.9.4	Uji Validitas	31
2.9.5	Uji Reliabilitas	31
2.10	Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.2.1	Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.2.2	Variabel Penelitian	35
3.2.3	Metode Pengambilan Sampel.....	37
3.2.4	Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah.....	39

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	45
4.1 Pengumpulan Data	45
4.2 Pengolahan Data.....	46
4.2.1 Penyusunan Kuesioner	46
4.2.2 Uji Perbedaan Rata-Rata Antar <i>Booth</i>	46
4.2.3 Uji Kecukupan Data	47
4.2.4 Karakteristik Responden	47
4.2.5 Uji Validitas	49
4.2.6 Uji Reliabilitas	51
4.2.7 Pengujian Kepuasan Pelanggan	54
4.3 Usulan Perbaikan	63
4.3.1 Usulan Perbaikan Esputer Soerabaja	63
4.4 Analisa dan Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN & SARAN	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk dan Logo Eputer Soerabaja	2
Gambar 1.2 Grafik Penjualan Eputer Soerabaja.....	3
Gambar 2.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	25
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	40
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Survey</i> Awal Kepuasan Pelanggan Esputer Soerabaja.....	4
Tabel 2.1 Kriteria Nilai CSI.....	22
Tabel 2.2 Kriteria Keputusan Pemeriksaan Reliabilitas	32
Tabel 3.1 Variabel Demografis	36
Tabel 3.2 Atribut	37
Tabel 4.1 Atribut Pengukuran Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.3 Rekapitulasi Pekerjaan Responden	48
Tabel 4.4 Rekapitulasi Usia Responden	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kenyataan	51
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Harapan	52
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kenyataan	53
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan CSI	55
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan <i>GAP Analysis</i>	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Wilcoxon	58
Tabel 4.12 Hasil Pemetaan IPA	61
Tabel 4.13 Deskripsi Detail Atribut ($X_{1,2}$)	64
Tabel 4.14 Deskripsi Detail Atribut ($X_{2,3}$)	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner Responden Penelitian.....	74
Lampiran B. Tabel distribusi normal.....	81
Lampiran C. Tabel R <i>Product Moment</i>	82
Lampiran D. Tabel T.....	83
Lampiran E. Perhitungan Manual.....	84
Lampiran F. Dokumentasi.....	102

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada Espoter Soerabaja di *booth* Rungkut dan Gayungsari, yang dilatarbelakangi oleh penurunan penjualan akibat meningkatnya persaingan industri kuliner. Metode yang akan digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner dengan analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *GAP Analysis*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 80,42% (kategori sangat puas), namun seluruh atribut pelayanan masih memiliki gap negatif yang menunjukkan bahwa kinerja belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan analisis IPA, prioritas perbaikan pada Espoter Soerabaja meliputi kesesuaian informasi harga, akses lokasi. Oleh karena itu, disarankan agar pihak Espoter Soerabaja melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terfokus pada atribut prioritas, meningkatkan standar operasional pelayanan khususnya pada kejelasan informasi harga, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan pelanggan guna meningkatkan loyalitas dan kinerja penjualan secara berkelanjutan.

Kata kunci : *Customer Satisfaction Index*, *GAP Analysis*, *Importance Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of customer satisfaction and identify service attributes that should be prioritized for improvement at Esputer Soerabaja booths in Rungkut and Gayungsari, which is motivated by a decline in sales due to increasing competition in the culinary industry. The method used is a quantitative approach through questionnaire distribution, with data analysis conducted using Customer Satisfaction Index (CSI), GAP Analysis, and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that the CSI value is 80.42% (categorized as very satisfied); however, all service attributes still have negative gap values, indicating that performance has not fully met customer expectations. Based on the IPA analysis, the priority improvements at Esputer Soerabaja include price information accuracy and location accessibility. Therefore, it is recommended that Esputer Soerabaja focus on improving service quality, particularly in providing clear pricing information, and conduct regular evaluations of customer satisfaction to enhance customer loyalty and achieve sustainable sales performance.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, GAP Analysis, Importance Performance Analysis, Service Quality, Customer Satisfaction.*