

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN IPA
(Studi kasus Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh :

SUJIK NOR AFANDI

17.1041.1011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUJIK NOR AFANDI

Nim : 1710411011

Prodi : Ekonomi Manajemen


Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa karya tulis ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS AFC FUTSAL CENTER TEGALDLIMO, BANYUWANGI.** Adalah hasil karya saya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan disubstansi manapun, serta bukan karya yang berbentuk plagiat atau berbentuk jiplakan, dimana saya bertanggung jawab atas keaslian serta keabsahan dan kebenaran dalam isinya, sesuai sikap ilmiah.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya tanpa ada rekayasa serta tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik serta hukuman, jika ternyata dikemudian hari ada pihak pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 16 Februari 2021



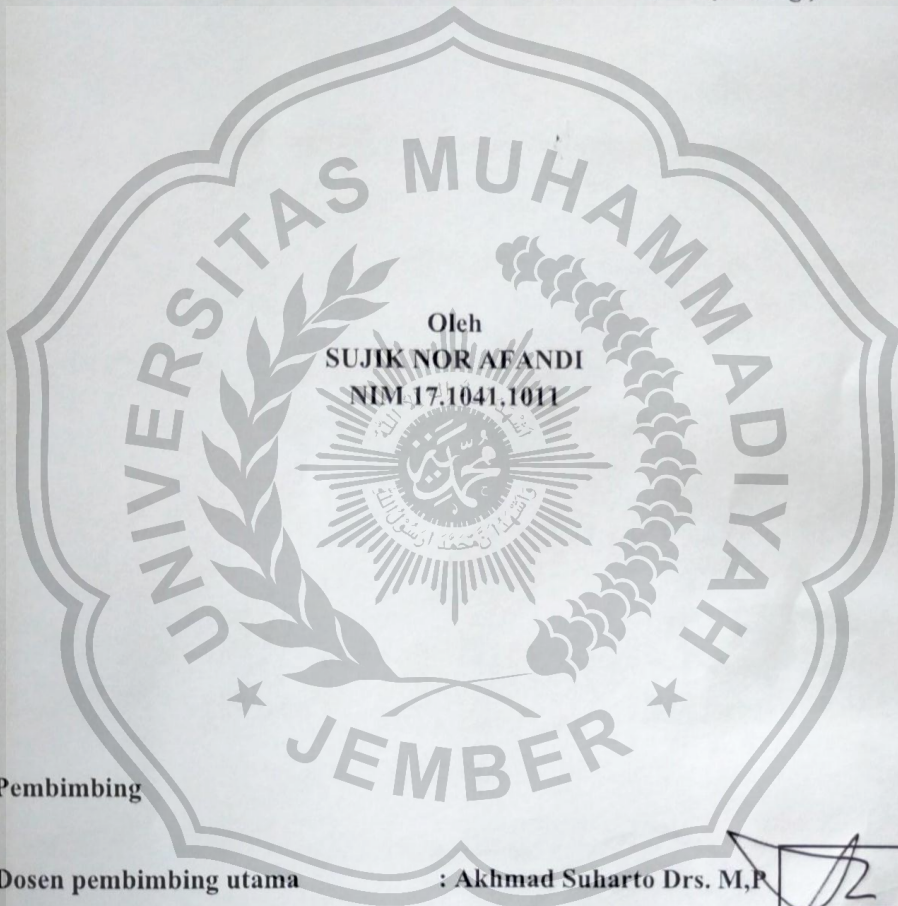
g menyatakan


Sujik Nor Afandi
NIM. 1710411011

PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN IPA**

(Studi kasus pada Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi)



Pembimbing

Dosen pembimbing utama : Akhmad Suharto Drs. M,P

Dosen pembimbing pendamping : Jekti Rahayu S.E M.Si

PENGESAHAN

Skrpsi berjudul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN IPA**) telah diuji serta disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

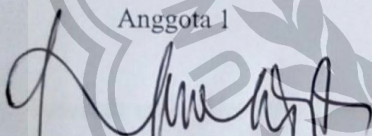
Nama : Sujik Nor Afandi
Nim : 1710411011
Hari : Kamis
Tanggal : 06 mei 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Muhammad Naely Azhad Drs.M Si

NPK.0001016602

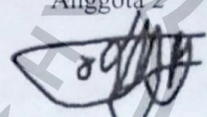
Anggota 1



Akhmad Suharto Drs. M.P

NPK. 0701126202

Anggota 2



Jekti Rahayu SE M.Si

NPK. 0711077201

Mengesahkan

Dekan




Maheni Ha Sari SE.MM

NIP. 19770811 2005 01 2001

Ketua program studi




Akhmad Hasan Hafidzi SE.MM

NPK. 0714058604

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan segala rahmat dan karunia-Nya, dimana penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN IPA”** ini bisa diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Maksud dan tujuan dari penulisan Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, dalam penyusunannya, dimana penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bu Maheni Eka Sari SE,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, Bu Norita Citra Yuliarti SE,MM selaku Wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Akhmad Suharto Drs. M,P selaku dosen pembimbing I dalam penulisan Skripsi ini atas bimbinganya serta semua masukan, kesabaran yang diberikan pada penulis selama ini.
3. Jekti Rahayu S.E M.Si selaku dosen pembimbing II dalam penulisan Skripsi ini atas bimbinganya serta semua masukan serta arahan kepada penulis guna sempurnanya penulisan Skripsi ini.
4. Muhamad Nealy Azhad Drs.M Si selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi
5. Seluruh bapak ibu dosen dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun tidak mempengaruhi rasa hormat dan kebanggan penulis
6. Afc Futsal Center yang telah memberikan ijin, dan karyawan- karyawan yang membantu dalam pelaksanaan penelitian
7. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung saya serta membimbing saya tanpa mengeluh dan selalu menjadi yang terbaik dihidupku ibu Ponisah dan bapak Paimin serta adik saya Pandu Wahyudi dan Farel Anggara Saputra
8. Yang penulis kasihi teman te man yang begitu berharga bagi penulis selama menyelesaikan stara satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Hakim, Rifky, Isnaini.
9. Teman teman seperjuangan Prodi Manajemen Angka 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan, serta semua pihak yng tidak bisa di

sebutkan satu persatu namun namanya yang telah membantu dalam penulisan dalam menyelesaikan skripsi.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini menjadi awal yang bi kedepannya serta kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang baik, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 16 Februari 2021
Penyusun

Sujik Nor Afandi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PEMBAHASAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Jasa.....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	10
2.1.4 Pengertian Kualitas	11
2.1.5 Perspektif pelayanan jasa.....	11
2.1.6 Pelayanan	12
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.9 Persepsi pelanggan.....	13
2.1.10 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.11 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.12 Faktor Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	15
2.1.13 Pengukuran kepuasan pelanggan	15
2.1.14 <i>Costumer Statifaction Index (CSI)</i>	16
2.1.15 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17

2.2 Penelitian terdahulu.....	18
2.3 Kerangka konseptual.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Jenis Data	26
3.4 Teknik Pengambilan Sempel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Uji instrumen data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Analisis deskriptif.....	29
3.7.2 <i>Costumer Statifaction Index (CSI)</i>	29
3.7.3 <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>	31
BAB 4 PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Usaha	34
4.1.1 Sejarah	34
4.1.2 Visi Misi	34
4.1.3 Struktur Organisasi	35
4.1.4 Tenaga Kerja.....	35
4.2 Karakteristik Responden	35
4.2.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	36
4.2.2 Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir.....	36
4.2.3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan.....	37
4.3 Deskriptif Hasil Pengalaman Responden.....	37
4.3.1 Deskripsi beberapa kali bermain di afc futsal center.....	37
4.3.2 Deskripsi terakhir bermain di afc futsal center.....	38
4.3.3 Deskripsi pendapat responden terhadap afc futsal center.....	38
4.4 Hasil Instrumen Data.....	39
4.5 Hasil Metode Analisis Data	40
4.5.1 Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.5.2 Analisis Teknik Kepuasan Responden Menggunakan CSI.....	47
4.5.3 Analisis Teknik Kepuasan Responden Menggunakan IPA.....	50
4.6 Pembahasan.....	55

BAB 5 PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61

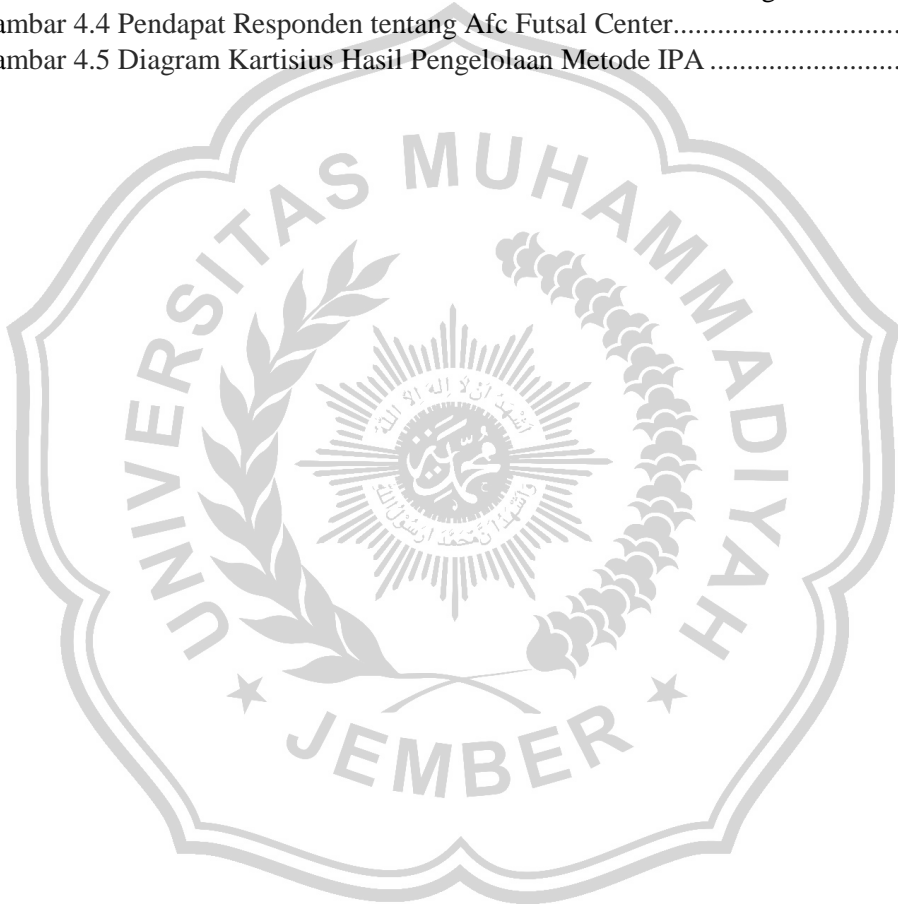


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pelanggan Afc Futsal Center dari bulan Februari- Juli 2020.....	5
Tabel 2.1 <i>Customer satisfaction Index</i>	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 <i>Customer Satisfaction Index</i>	30
Tabel 4.1 Tenaga Kerja Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi	35
Tabel 4.2 Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin pelanggan	36
Tabel 4.3 Distribusi Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	36
Tabel 4.4 Distribusi Responden berdasarkan pekerjaan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden tentang Bukti Fisik (<i>Tangibel</i>).....	41
Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden tentang Keandalan (<i>Reability</i>)	43
Tabel 4.9 Deskripsi Tanggapan Responden tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	44
Tabel 4.10 Deskripsi Tanggapan Responden tentang Jaminan (<i>Assurance</i>).....	45
Tabel 4.11 Deskripsi Tanggapan Responden tentang kepedulian (<i>Empathy</i>).....	46
Tabel 4.12 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	48
Tabel 4.13 Hasil Analisis <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Afc Futsal Center ,Tegaldlimo, Banyuwangi.	23
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	33
Gambar 4.1 Struktur organisasi Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi	35
Gambar 4.2 Jumlah Orang Bermain di Afc Futsal Center Tegaldlimo	38
Gambar 4.3 Jumlah terakhir bermain futsal di Afc Futsal Center Tegaldlimo.	38
Gambar 4.4 Pendapat Responden tentang Afc Futsal Center.....	39
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Hasil Pengelolaan Metode IPA	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner Identitas Responden	70
Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan	75
Lampiran 4 Hasil Metode Analisis Data	79
Lampiran 5 Uji Validitas.....	87
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	93
Lampiran 7 Hasil Perhitungan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	95
Lampiran 8 Hasil Perhitungan Metode Importance Performen Analisis (IPA)	98
Lampiran 9 Dokumentasi	101

