

**IMPLEMENTASI CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*) PADA
CAFÉ MOM AKAR PESANGGARAN BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar
sarjana**



**Oleh:
Mika Masarina Putri
18.1041.1218**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mika Masarina Putri

Nim : 1810411218

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Implementasi CSI (Customer Satisfaction Index) Pada Café Mom Akar Pesanggaran Banyuwangi adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember,



Mika Masarina Putri

NIM. 18.1041.1218

PERSETUJUAN SKRIPSI



**IMPLEMENTASI CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*) PADA
CAFÉ MOM AKAR PESANGGARAN BANYUWANGI**

Oleh :
MIKA MASARINA PUTRI
18.1041.1218

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a black rectangular box.

Dosen Pembimbing Pendamping : Pawestri Winahyu, S.Psi MM

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a black rectangular box.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **Implementasi CSI (Customer Satisfaction Index) Pada Café Mom Akar Pesanggaran Banyuwangi**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Mika Masarina Putri

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Juni 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Nim Penguji



Dra. Retno Indah Supeni, MM

NPK : 1967052219510256

Anggota 1,



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT

NPK : 0716106702

Anggota 2,



Pawestri Winahyu, S.Psi, MM

NPK : 198205261170380

Mengesahkan :

Dekan



Maheni Ika Sari, SE.MM

NIDN : 197708112005012001

Ketua Program Studi



Achmad Hasan Hafidzi SE.MM

NPK : 19860514.1.1703796

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Implementasi CSI (*Customer Satisfaction Index*) Pada Café Mom Akar Pesanggaran Banyuwangi, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Dra. Retno Indah Supeni,MM, selaku dosen penguji, Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT, sebagai pembimbing utama dan Pawestri Winahyu, S.Psi., MM sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Karyani dan Ibunda Katemi yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 23 Juni 2022

Mika Masarina Putri

MOTTO

Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Q.S Ar-Rum: 60)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(QS Al Mujadalah: 11)

“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal”
kepada-Nya.”

(Q.S Ali Imran: 159)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Implementasi CSI (*Customer Satisfaction Index*) Pada Café Mom Akar Pesanggaran Banyuwangi, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Terima kasih kepada Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Terima kasih kepada Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terima kasih kepada Dra. Retno Indah Supeni,MM, selaku dosen penguji, Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT, sebagai pembimbing utama dan ibu Pawestri Winahyu, S.Psi., MM, sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda Kariyani, Ibunda Katemi dan Mama Nurul. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku bersama adik-adikku tercinta Nur Asyiekin dan Daffa Alfarizki menuju kesuksesan.
7. Buat Bestieku Okta Ananda Putri, Pramadita Tiara Wardani, Devi Rosidiahwati, Basma Safira, Ruly Putri Indahyanti terima kasih selama ini atas tumpangan (Kost), traktiran, jalan bareng, canda tawa, yang bisa membuat ku senang dan semangat. Terima kasih atas bantuan kalian semua.
8. Almamater kebanggaan saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Semoga selalu jaya.

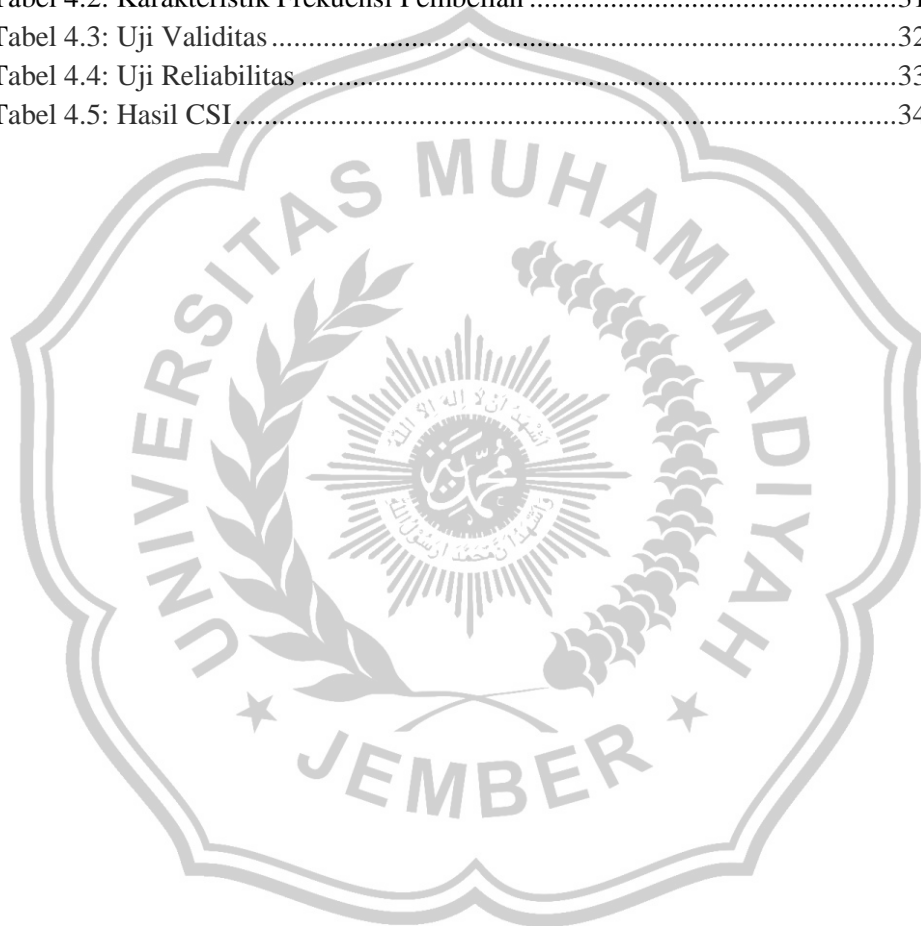
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	6
2.1.2 Pengertian Perilaku Pelanggan	7
2.1.3 Strategi Pemasaran	8
2.1.4 Diferensiasi Kompetitif	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan	9
2.1.6 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.1.7 Bentuk Pelayanan	11
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel	22
3.2 Definisi Operasional Penelitian	22
3.3 Desain Penelitian	23
3.3.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	23

3.3.2	Populasi	23
3.3.3	Sampel	23
3.3.4	Teknik Pengambilan Sampel	24
3.4	Jenis Data.....	24
3.4.1	Data Sekunder.....	24
3.4.2	Data Primer.....	25
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5	Teknik Analisis Data	26
3.5.1	Uji Instrumen	26
3.5.2	Uji Validitas.....	26
3.5.3	Uji Reliabilitas.....	27
3.6	Metode CSI.....	27
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1	Profil Perusahaan.....	29
4.1.2	Visi Dan Misi.....	29
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	29
4.2.	Karakteristik Responden	30
4.3	Hasil Dan Pembahasan.....	31
4.4	Teknik Analisis Data.....	31
4.4.1	Pengujian Instrumen Data.....	31
4.4.1.1	Uji Validitas	31
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	32
4.4.1.3	CSI	33
4.5	Pembahasan.....	34
4.5.1	Uji Validitas	34
4.5.2	Uji Reliabilitas	35
4.5.3	CSI.....	35
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1	Kesimpulan	36
5.2	Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA		37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Omset Penjualan Cafe Mom Akar Banyuwangi 2020	3
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1: Indeks Koefisien Reliabilitas	27
Tabel 3.2: Kriteria CSI.....	28
Tabel 4.1: Karakteristik Usia	30
Tabel 4.2: Karakteristik Frekuensi Pembelian	31
Tabel 4.3: Uji Validitas	32
Tabel 4.4: Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.5: Hasil CSI.....	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Model Tahap Proses Pembelian	8
Gambar 2.2: Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 Struktur Manajemen	30



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, dan Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Jawaban Responden
- LAMPIRAN 3: Rekap Skor Kepentingan
- LAMPIRAN 4: Rekap Skor Harapan
- LAMPIRAN 5: Uji Validitas
- LAMPIRAN 6: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 8: Surat Penelitian

