

**PENERAPAN METODE *COSTUMER SATISFACTION INDEX* (CSI) PADA BANK**

**BRI UMBULSARI JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : RISA ROSALINA**

**20.1041.1165**

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

**2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risa Rosalina

NIM : 2010411165

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENERAPAN METODE *COSTUMER SATISFACTIOON INDEX (CSI)* PADA BANK BRI UMBULSARI JEMBER. Adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam 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 sesuai dengan sikap ilmiah.

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

Jember, 29 Juli 2024

Yang menyatakan,



Risa Rosalina

**SKRIPSI**

**PENERAPAN METODE *COSTUMER SATISFACTION INDEX* (CSI) PADA BANK  
BRI UMBULSARI JEMBER**

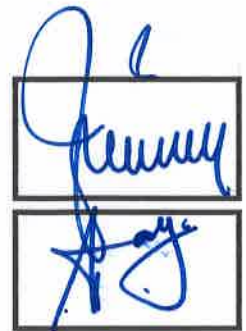


Oleh : RISA ROSALINA  
NIM. 20.1041.1165

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Retno Endah Supeni., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu Eko Setianingsih SE., MM.



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Penerapan Metode *Costumer Satisfactoon Index* (CSI) Pada Bank BRI Umbulsari Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada

Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juli 2024  
Tempat : Gedung A, Ruang 2.6

Tim Penguji,

  
Dr. Haris Hermawan, SE., MM  
NPK. 1968101011503640

Anggota 1,

  
Dr. Retno Endah Supeni, MM  
NPK. 1967052219510256

Anggota 2,


  
Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM  
NPK. 1979120811503633

Mengesahkan :

Dekan,

  
Maheni Ika Sari, SE., MM  
NIP. 1977081121005012001

Ketua Program Studi,

  
Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM  
NPK. 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih kepada ayahanda tercinta H. Ahmad Nasir dan pintu surgaku ibunda tercinta Hj. Sutik terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus , motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terimakasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana.
3. Kepada kakak kandung saya Marita, S.Pd dan nenek saya Ibu Surati terimakasih banyak atas dukungan secara moril maupun materil, terimakasih juga atas dukungan yang diberikan kepada penulis dan mendoakan setiap waktu sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada saudaraku Eva Wulandari, SE. yang sudah saya anggap seperti kakak kandung sendiri yang telah memberi dukungan semangat, motivasi, memberikan bimbingan di saat penulis mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi ini, dan mau mendengarkan keluh kesah dalam pengerjaan skripsi sehingga penulis bisa tambah semangat dan termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih teruntuk sahabat-sahabat saya Arila, Diah, Alfani, Lala, Vikri Natasya, Siska, Putri, Risma, Puspita, Nada, Firsya yang selama ini banyak membantu dan memberikan semangat serta mendoakan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama kepada Bapak Dr. Haris Hermawan,SE., MM selaku dosen penguji dan Ibu Dr. Retno Endah Supeni., MM. serta Ibu Wahyu Eko Setianingsih SE., MM. selaku Dosen Pembimbing karena dengan ketulusan atas ilmu yang telah diberikan selama ini, bimbingan, saran, bantuan, dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini sampai selesai.
7. Terimakasih untuk almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang telah menaungi dan menjadi jembatan dalam menuntut ilmu.
8. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Risa Rosalina. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

## MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S AL-Baqarah, 2:286)

"Cobaan hidupmu bukanlah untuk menguji kekuatan dirimu. Tapi menakar seberapa besar kesungguhan dalam memohon pertolongan kepada Allah."

(Ibnu Qoyyim)



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENERAPAN METODE *COSTUMER SATISFACTION INDEX* (CSI) PADA BANK BRI UMBULSARI JEMBER”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah jember.
4. Bapak Dr. Haris Hermawan, SE., MM selaku dosen penguji utama .
5. Ibu Dr. Retno Endah Supeni., MM selaku dosen pembimbing 1
6. Ibu Wahyu Eko Setianingsih SE., MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua orang tua dan juga keluarga besar saya yang selalu mensupport dalam segala hal
9. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 29 Juli 2024

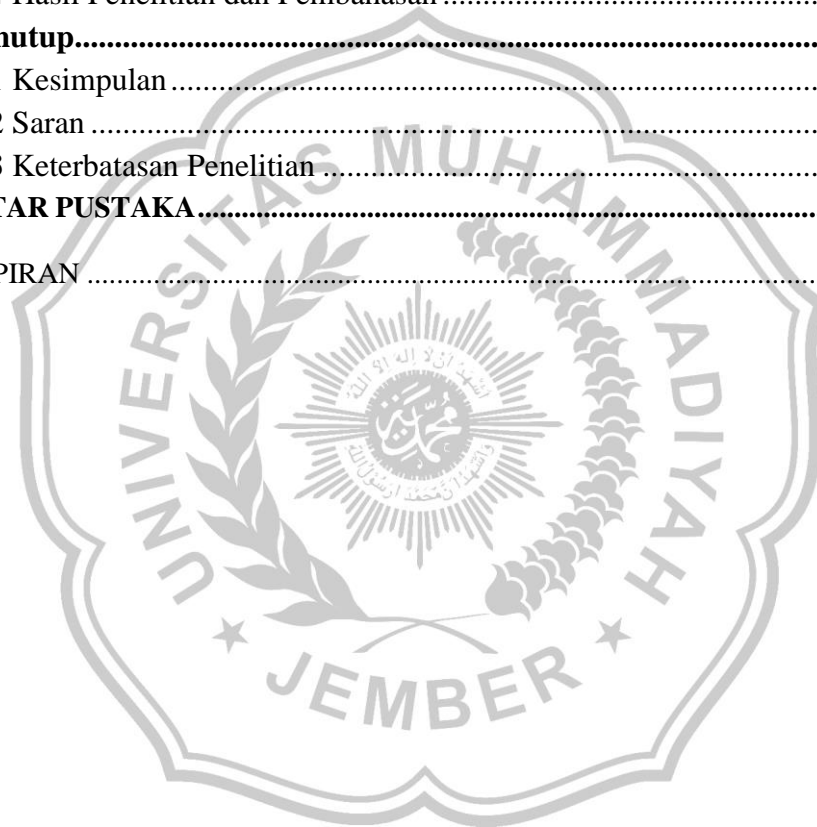
Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
Cover.....	i
Pernyataan .....	ii
Skripsi.....	iii
Pengesahan .....	iv
Persembahan.....	v
Motto.....	vi
Abstran Indonesia .....	vii
Abstrak Inggris .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran .....	6
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	6
2.1.3 Definisi Pengertian Jasa.....	6
2.1.4 Karakteristik Jasa.....	7
2.1.5 Komponen dan Kualitas Jasa.....	8
2.1.6 Model Kualitas Jasa.....	8
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.8 Bentuk Pelayanan. ....	10
2.1.9 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.10 Definisi <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Definisi Operasional Penelitian.....	19
3.1.1 Kualitas Pelayanan.....	19
3.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	20
3.2 Desain Penelitian.....	21
3.3 Jenis Data .....	21
3.3.1 Data Primer.....	22
3.3.2 Data Sekunder.....	22
3.4 Populasi, Sampel.....	22
3.4.1 Populasi .....	22



3.4.2 Sampel .....	22
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	23
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>23</b>
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>24</b>
3.6.1 Uji Instrumen Data .....	24
3.6.2 Analisis Deskriptif .....	25
3.6.3 Analisis Kuantitatif.....	25
3.6.4 <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> .....	25
<b>4. Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2 Deskriptif Responden .....	30
4.3 Analisis Data.....	32
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	40
<b>5. Penutup.....</b>	<b>45</b>
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran .....	45
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>
LAMPIRAN .....	50



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah Bank BRI Umbulsari Jember .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Nasabah Bank BRI Umbulsari Jember Tahun 2019-2023.....	4
Tabel 2.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	26
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	31
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Frekuensi <i>Tangible</i> .....	32
Tabel 4.4 Frekuensi <i>Reability</i> .....	33
Tabel 4.5 Frekuensi <i>Responsiviness</i> .....	34
Tabel 4.6 Frekuensi <i>Assurance</i> .....	35
Tabel 4.7 Frekuensi <i>Emphaty</i> .....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas).....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.10 Hasil Analisis <i>Costumer Satisfaction Index</i> .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Jumlah Kunjungan Nasabah Tahun 2019-2023.....	4
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Quisioner.....	50
Lampiran 2	Tabulasi Data .....	54
Lampiran 3	Tabel Frekuensi Jawaban Responden .....	60
Lampiran 4	Uji Validitas .....	71
Lampiran 5	Uji Reliabilitas .....	77
Lampiran 6	Hasil Perhitungan Metode.....	79
Lampiran 7	Surat Pernyataan .....	81
Lampiran 8	Dokumentasi .....	83

