

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT
PENJUALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI PADA
RUMAH MAKAN REGITA JATAH RAMBIPUJI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :
AGUNG JATI JAYA
15.1041.1062**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Jati Jaya

NIM : 1510411062

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Terhadap Tingkat Penjualan Dengan Menggunakan Metode CSI Pada Rumah Makan Regita Jatah Rambipuji”, 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 sesuai dengan sikap ilmiah.

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 huium, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Desember 2019

Yang Menyatakan




AGUNG JATI JAYA

NIM. 15.1041.1062

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT
PENJUALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI PADA
RUMAH MAKAN REGITA JATAH RAMBIPUJI**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing kedua : Haris Hermawan, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Terhadap Tingkat Penjualan Dengan Menggunakan Metode CSI Pada Rumah Makan Regita Jatah Rambipuji”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : SENIN
Tanggal : 30 Desember 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dr. Akhmad Suharto, MP
NPK : 89 06 242

Anggota 1



Feti Fatimah, SE, MM
NPK : 07 09 622

Anggota 2



Haris Hermawan, SE., MM
NPK : 15 03 643

Mengesahkan

Dekan



Dr. Agus Riyanto, SE, M. Si
NPK : 01 09 289

Ketua Program Studi



Haris Hermawan SE, MM
NPK : 15 03 643

MOTTO

**Jadikanlah engkau pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang ma'ruf,
serta berpalinglah dari pada orang-orang bodoh.**

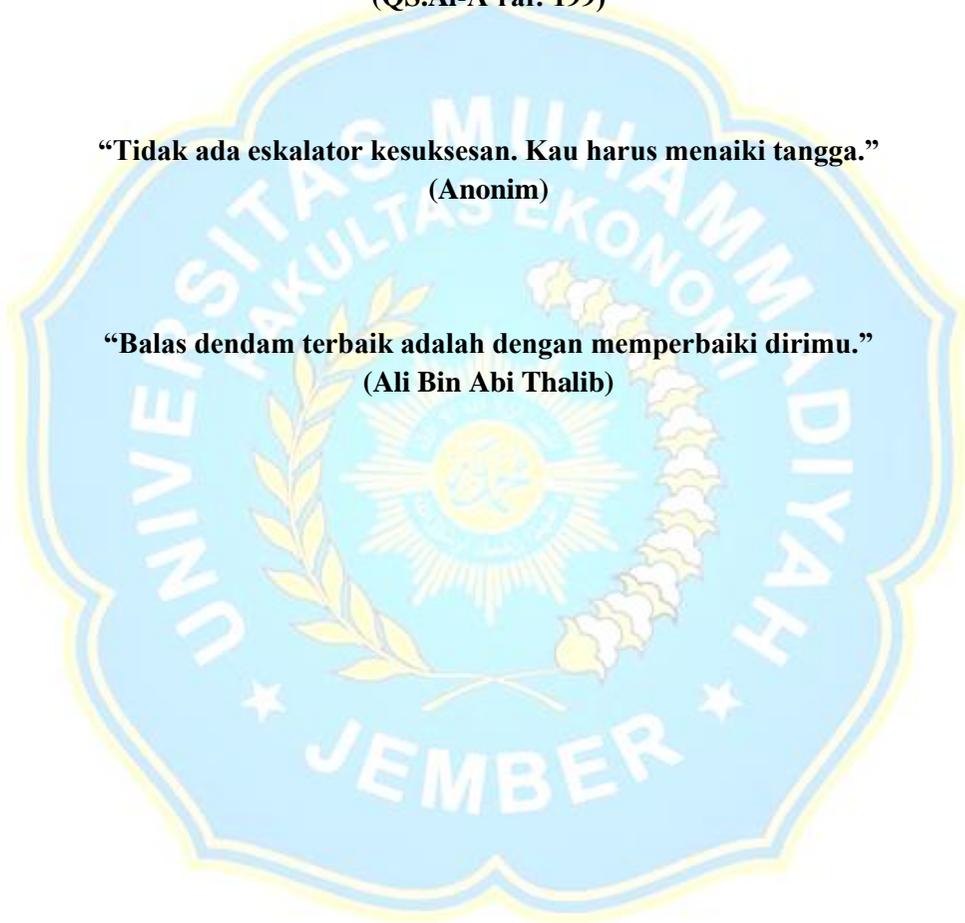
(QS.Al-A'raf: 199)

“Tidak ada eskalator kesuksesan. Kau harus menaiki tangga.”

(Anonim)

“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu.”

(Ali Bin Abi Thalib)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah Swt atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada rosullah SAW, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta serta keluarga besar.
2. Dr. Arik Susbiyani, M. Si. selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Haris Setiawan, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Feti Fatimah, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I, dan bapak Haris Hermawan SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya kepada penulis untuk melakukan suatu bimbingan penyusunan skripsi ini dengan sabar.
5. Bapak Drs, Akhmad Suharto MP. selaku Dosen Penguji yang senantiasa memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman dan Sahabat-Sahabatku seperjuangan, M. Deny Ikrom, Riyan Agus, Kurdiyanto Jaya, Hilmy Majid yang telah membantu dan mendukung terus. dan teman-teman Manajemen B serta teman Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat keceriaan dan segala hal serta berjuang bersama-sama selama 4 (empat) tahun kuliah.

KATA PENGANTAR
“Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh”

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang tuhan seluruh semesta alam. Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT dengan segala rahmat, hidayat dan anugerah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Terhadap Tingkat Penjualan Dengan Menggunakan Metode CSI Pada Rumah Makan Regita Jatah Rambipuji”. Penyusunan skripsi ini tak lepas dari orang-orang disekitar penulis yang banyak memberi bantuan serta dukungan maupun nasehat pada penulis. Untuk itulah, dengan selesainya penulisan skripsi ini sebagai prasyarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember beserta Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Ucapan terimakasih secara khusus penulis haturkan kepada Ibu yang selalu mendoakan untuk kelancaran dan kebahagiaan penulis dan Bapak yang telah mendidik sekaligus inspirasi yang sangat besar bagi penulis. Serta kepada keluarga besar yang senantiasa berdoa untuk kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan dalam penyusunan. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila masih banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 30 Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	4
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	4
2.1.2 Perilaku Konsumen	5
2.1.3 Kualitas Pelayanan	6
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan	7
2.1.5 Bentuk Layanan	7
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.8 Metode CSI.....	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasil Variabel	14
3.1.1 Variabel Independent/Bebas	14
3.1.2 Variabel Dependent/Terikat	14
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	14
3.3 Desain Penelitian	15
3.4 Jenis Data	17
3.4.1 Data Sekunder	17

3.4.2 Data Primer	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data	18
3.6 Teknik Analisis Data.....	19
3.6.1 Uji Instrumen Data	19
3.6.2 Uji Validitas	19
3.6.3 Uji Reliabilitas	20
3.6.4 Pengukuran CSI	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	22
4.2 Visi dan Misi	23
4.3 Hasil Analisis Data	23
4.4 Uji Validitas Data	24
4.4.1 Uji Validitas Kinerja	25
4.4.2 Uji Validitas Harapan	26
4.5 Uji Reliabilitas Data	27
4.5.1 Uji Reliabilitas Kinerja	27
4.5.2 Uji Reliabilitas Harapan	27
4.6 Analisis CSI	28
4.3.1 Mean Importance Score dan Mean Statifaction Score	29
4.3.2 Menentukan CSI.....	31
4.7 Pembahasan.....	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

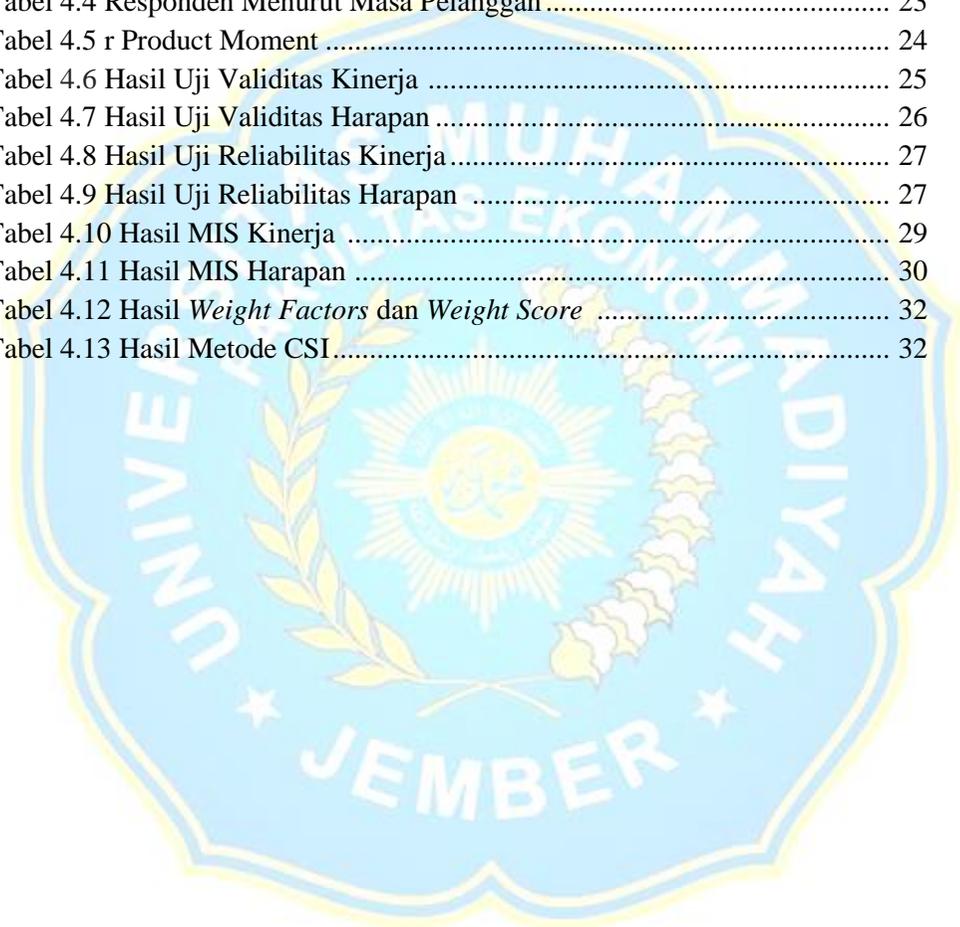
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian	5
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RM Regita Jatah	21



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi RM Regita Jatah	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	23
Tabel 4.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan	23
Tabel 4.4 Responden Menurut Masa Pelanggan	23
Tabel 4.5 r Product Moment	24
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kinerja	25
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harapan	26
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	27
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	27
Tabel 4.10 Hasil MIS Kinerja	29
Tabel 4.11 Hasil MIS Harapan	30
Tabel 4.12 Hasil <i>Weight Factors</i> dan <i>Weight Score</i>	32
Tabel 4.13 Hasil Metode CSI.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	40
Lampiran 2 Uji instrumen validitas.....	24
Lampiran 3 Uji instrumen reliabilitas	27

