

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEDAI KOPI  
TERSERAH DIKOTA LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Syafiq Imanul Sidqi  
Nim : 1510411375  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEDAI KOPI TERSERAH DIKOTA LUMAJANG adalah karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sangsi akademik dan siap dituntut dimuka hukum. Jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember ,06 Maret 2020

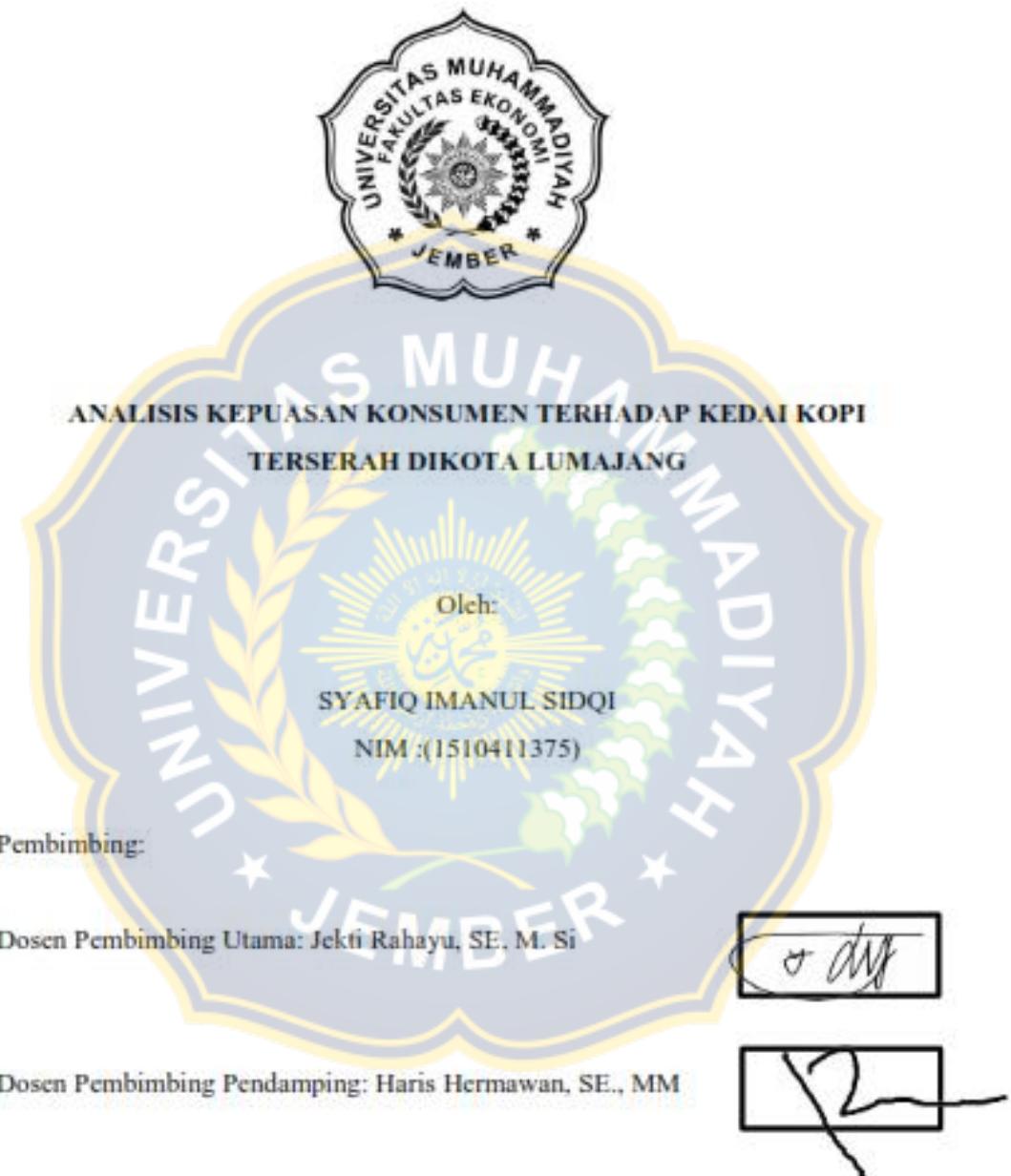
Yang menyatakan,



Syafiq Imanul Sidqi

1510411375

**PERSETUJUAN SKRIPSI**



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (studi kasus pada kedai kopi Terserah dikota Lumajang) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

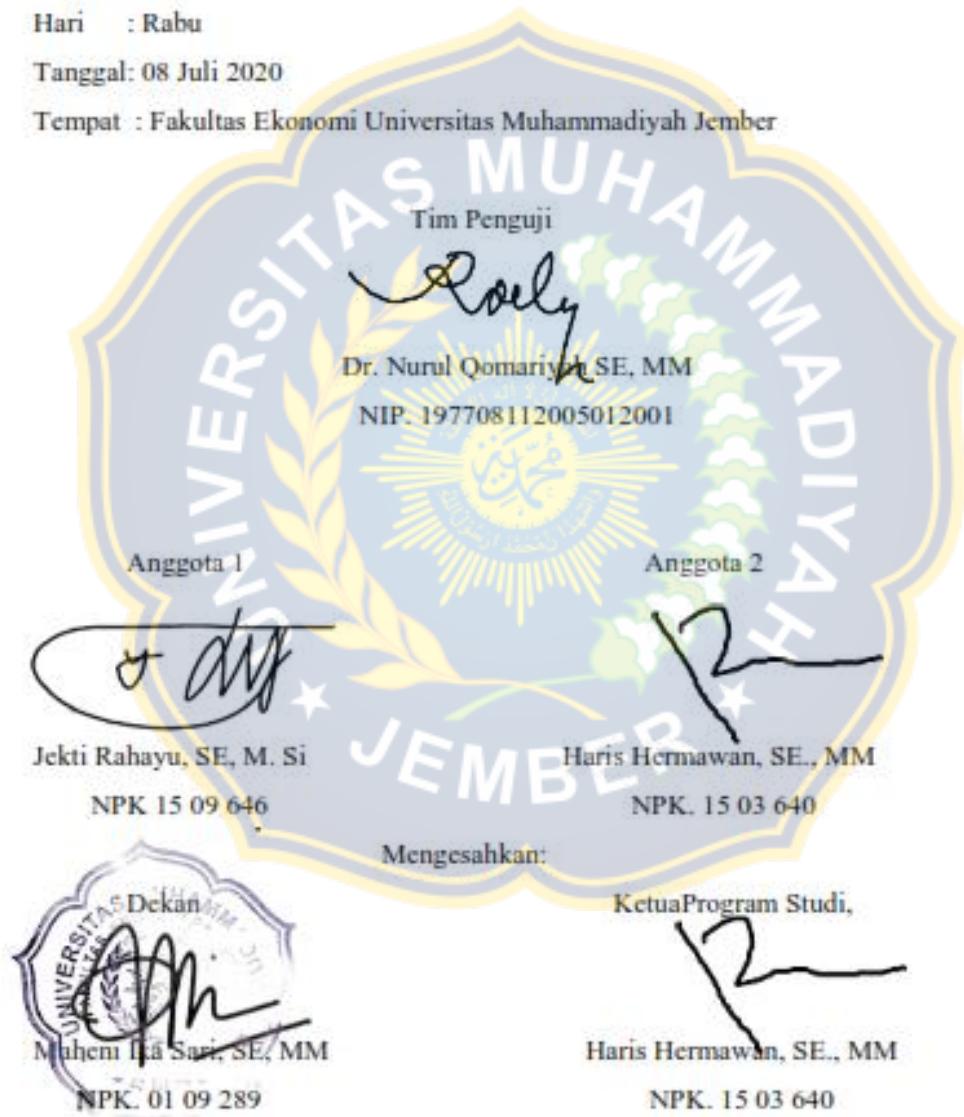
Nama : Syafiq Imanul Sidqi

NIM : 1510411375

Hari : Rabu

Tanggal: 08 Juli 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



## MOTTO

“ Dan Allah bersama orang-orang yang sabar”

(QS-Al-Anfal : 66)

“Berlomba-lombalah dalam kebaikan”

(QS-Al Baqarah : 148)

“Tanpa mengalami kekalahan kita tidak akan mendapatkan kemenangan yang sesungguhnya”

(Inazuma Eleven)

“Cintai diri sendiri dan percayai diri sendiri, itulah definisi orang yang kuat”

(Garra/Naruto)

“Meski kau tidak punya apa-apa lagi dihidupmu, ada satu hal yang bisa kau lindungi, yaitu harga dirimu”

(Gintama)

“Waktu yang tepat untuk menanam pohon adalah 20 tahun yang lalu, dan waktu yang tepat kedua untuk mulai menanamnya adalah saat ini”

(Attack On Titan)

## **PERSEMBAHAN**

Sujud syukur ku persembahkan kepada ALLAH SWT yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi saya pada orang-orang tersayang.

Kedua orang tuaku tercinta PELTU Kambali dan Erna yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat bapak dan ibuk.

Terima kasih buat sodara kandungku Mibdad Islamul Haq.

Terima kasih pengasuh Pondok Pesantren AL-JAUHAR Ibu Nyai HJ Lilik Istiqomah SH, MH yang selalu nyemangati dan mensyupport.

Teman-teman Pondok Pesantren AL-JAUHAR yang selalu membantu dan memberi support Muhammad Hisyam Syauqi Pramono S.Pd., Isbat Ali, Acmad Suadi S.Tr.T., Wahyu Arlansyah S.KM, M., Mochammad Ilham Aulyak S. Sn., Muhammad Dukhal Islam., Mohammad Fahrurrozi, Wibi Gunawan, S.Si., Hasbi AssidiqqiS.Pd, Azmy Akhyar, Muhammad Akhsan Aziz S.Tr. Pt., Rafian Desanta, Nahrul Firdaus, Muhammad Habiburrohman, Muhammad Fais Hidayatullah, Said Wildan, Muhammad Rifqi. Amd., Ghaznaroohmatullal Aziz, Ahmad Muhibbin, Galih Setia Aji, Ell Daffa Ramadiansyah, Jamalludin, Shofyan Hadi., S.E., M.Akun., Ahmad Faisol S.E.

Teman –Teman kelas Manejemen H-15 #WANI

Teman-teman seperjuangan Sulton Firdausi Akbar S. M., Argha Hariyanto S. M., Annur Prasetyo Pamungkas, Vicky Manda Putra S. M., Bagus Maulana Farandika S. M., Erica Nadhifatul Ulum S. E., Muhammad Suad Anshori S. Pd., Muhammad Anwar Syadad S. E., Nuril Mar'atus Sholiha S. Pd., Zuhrotul Barroh, Afandi Ardiansyah, Rizky Arrohman, Amd. Kep, Ahmad Yazid Shobari, Satria Piningit S. E., Ahmad Firdausani S.M., Ibnu Abdillah S.M, Andy Setiawan S.M., Yudha Kriswara S. M., Muhammad Afifuddin S. M.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk teman-teman KKN yang selalu memberi support dan arahan yang baik serta yang selalu menghibur dikala malas mengerjakan skripsi.

Seluruh teman-teman yang ga bisa saya sebutkan satu persatu dengan tidak mengurangi rasa hormat

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Terserah Dikota Lumajang, yang diukur dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada konsumen yang berjumlah 75 responden. Pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh, nilai yang diperoleh sebesar 0,153 atau 153% dalam kategori sangat puas.

**Kata kunci :** *Customer Satisfaction Index (CSI), Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*



## ***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to find out the satisfaction of the community at (Kedai Kopi Terserah Dikota Lumajang), as measured by the Customer Satisfaction Index (CSI). This research was conducted by distributing questionnaires to the community to 75 respondents. In the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the overall level of satisfaction, the value obtained is 0.153 or 153% in the less satisfied category..*

**Keyword :** Customer Satisfaction Index (CSI), Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah selalu terucap kepada kehadiran Allah SWT yang penuh rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penelitian dapat menempuh tugas akhir skripsi dengan lancar. Shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah memperjuangkan Islam agar umat bias terselamatkan dari siksa api neraka kelak.

Penelitian ini berjudul “*Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Kedai Kopi Terserah Dikota Lumajang*”. Peneliti sangat berharap penelitian ini dapat berguna dikemudian hari sebagai referensi penelitian baru. Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada:

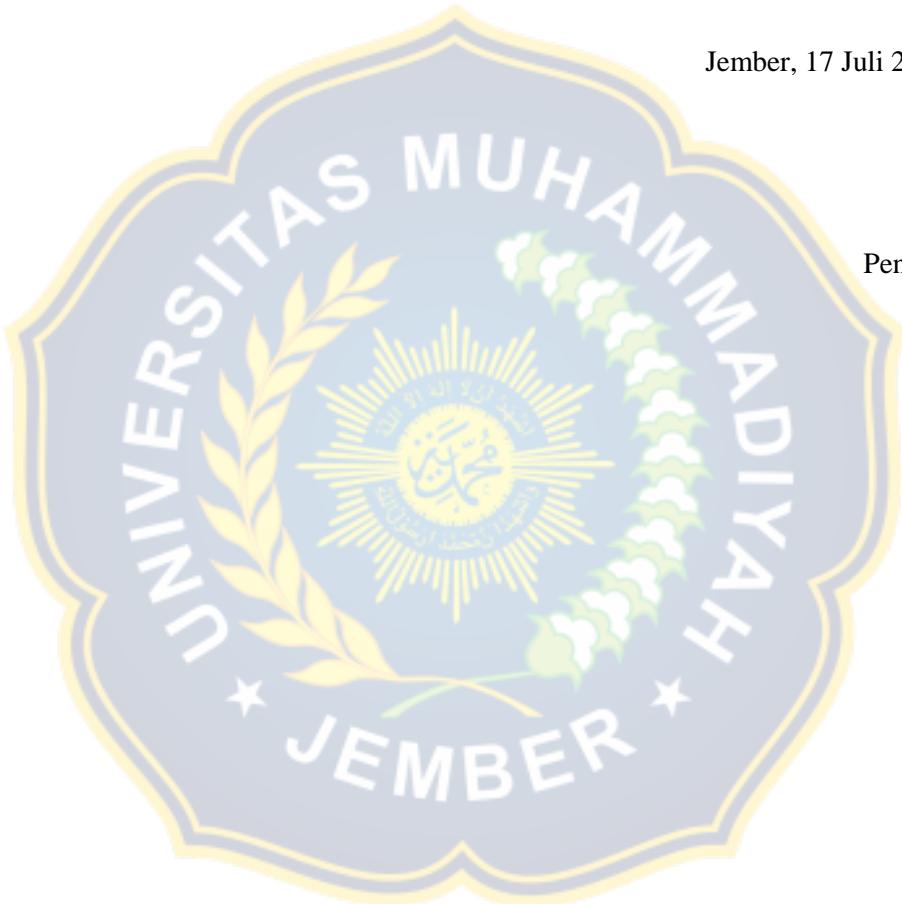
1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadyah Jember.
2. Bapak Haris Hermawan, SE., MM, selaku ketua Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadyah Jember.
3. Ibu Wahyu Eko S, MM. selaku wakil Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Jekti Rahayu, SE, M. Si selaku dosen pembimbing pertama.
5. Bapak Haris Hermawan, SE, MM selaku dosen pembimbing kedua.
6. Dr. Nurul Qomariyah, SE, MM selaku penguji dalam ujian Ujian Tugas Akhir saya.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadyah Jember.
8. Instansi pendidikan “Universitas Muhammadyah Jember” Fakultas Ekonomi Manajemen.

9. Semua pihak yang tidak saya bisa disebutkan semua namanya yang membantu meneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat dipahami oleh siapapun yang membacanya dan dapat berguna bagi peneliti maupun pembaca.

Jember, 17 Juli 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	i
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	ii
<b>PERNYATAAN PENULIS.....</b>	iii
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	iv
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	v
<b>ABSTRACT .....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b>KATA PENGATAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa .....	14
2.1.3 Konsep Pemasaran dan Orientasi pada Konsumen.....	16
2.1.4 Konsep Inti Dalam Pemasaran.....	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.6 Kepuasan Masyarakat .....	27
2.1.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	34
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	34
2.3 Kerangka Konseptual.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	41

3.1 Identifikasi Penelitian .....	41
3.2 Definisi Oprasional Variabel .....	41
1. Variabel Penelitian.....	41
3.3 Desain Penelitian .....	42
3.4 Jenis Data.....	43
3.4.1 Data Sekunder.....	43
3.4.2 Data Primer .....	43
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	43
3.5.1 Populasi.....	43
3.5.2 Sampel.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.1 Observasi.....	45
3.6.2 Kuesioner .....	45
3.6.3 Wawancara.....	45
3.7 Teknik Analisi Data .....	46
3.7.1 Analisis Data.....	46
3.7.2 Analisis Kuantitatif .....	47
3.7.3 Uji Instrumen Data.....	48
3.8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
4.1.1 Gambaran Umum Kedai Kopi Terserah .....	56
4.1.2 Visi Dan Misi .....	57
4.1.3 Tujuan Kedai Kopi Terserah.....	57
4.1.4 StrukturOrganisasi Kedai Kopi Terserah.....	58
4.2 Analisis Deskriptif .....	59
4.2.1 Deskriptif Statistik Karakteristik Responden.....	59
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	59
4.2.3 Responden Menurut Umur .....	60
4.2.4 Statistik Deskriptif Responden.....	61
4.2.4.1 Tangible Kuesioner Kinerja .....	61
4.2.4.2 Reliability Kuesioner Kinerja .....	63

4.2.4.3 Responsiveness Kuesioner Kinerja.....	65
4.2.4.4 Assurance Kuesioner Kinerja.....	67
4.2.4.5 Empathy Kuesioner Kinerja.....	68
4.2.4.6 Tangible Kuesioner Harapan .....	70
4.2.4.7 Reliability Kuesioner Harapan.....	72
4.2.4.8 Responsiveness Kuesioner Harapan .....	74
4.2.4.9 Assurance Kuesioner harapan.....	76
4.2.4.10 Empathy Kuesioner Harapan .....	78
<b>4.3 Analisis Data.....</b>	<b>79</b>
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	79
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	82
<b>4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....</b>	<b>84</b>
4.4.1 Menentukan <i>Mean Importance Score</i> .....	85
4.4.2 Membuat <i>Weight Factors (WF)</i> .....	86
4.4.3 Membuat <i>Weight Score (WS)</i> .....	87
4.4.4 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	88
<b>4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>89</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

- Tabel 1.1 Data Penjualan  
Tabel 2.1 Angka Indeks Interpretasi  
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu  
Tabel 3.7 Nilai Rata – Rata Penilaian Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk  
Tabel 3.8 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)  
Tabel 4.1 Data Penjualan  
Tabel 4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin  
Tabel 4.2.3 Responden Menurut Umur  
Tabel 4.2.4.1 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Tangibles  
Tabel 4.2.4.2 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Reliability  
Tabel 4.2.4.3 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Responsiveness  
Tabel 4.2.4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Assurance  
Tabel 4.2.4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empathy  
Tabel 4.2.4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Tangibles  
Tabel 4.2.4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Reliability  
Tabel 4.2.4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Responsiveness  
Tabel 4.2.4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Assurance  
Tabel 4.2.4.10 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empathy  
4.3.1 Hasil Tabel Uji Validitas Kuisioner Kinerja  
4.3.2 Hasil Tabel Uji Validitas Kuisioner Harapan  
4.3.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja  
4.3.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan  
4.4.1 Tabel Mean Importance Score (MIS)  
4.4.2 Weight Factors (WF)  
4.4.3 Weight Score (WS)