

ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* PADA WARUNG MAKAN SOTO AYAM TEMBAAN

MOH. NUR KURNIAWAN

1510411003

JEKTI RAHAYU SE.M.Si¹, Dr. HARIS HERMAWAN SE.MM²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Jember, Jember, Indonesia

Jun.alay.ja@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the satisfaction index of the community at (warung soto ayam Tembaan Jember), as measured by the customer satisfaction index (CSI) method to determine the overall level of satisfaction, the value obtained is 0,88 or 88% even 1,0 in the less satisfaction index..

Keyword : *customer satisfaction index (CSI), Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan empathy.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan konsumen pada warung makan soto ayam Tembaan Jember, yang diukur dengan metode *customer satisfaction index (CSI)*. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner pada konsumen yang berjumlah 75 responden. Pada metode *customer satisfaction index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh, nilai yang diperoleh sebesar 0,88 atau 88% bahkan 1,0 dalam kategori sangat puas

Kata kunci : *customer satisfaction index (CSI), Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan empathy.*

1. PENDAHULUAN

Bisnis kuliner saat ini memiliki perkembangan yang sangat pesat dan sangat menjanjikan baik di Indonesia maupun di wilayah Provinsi Jawa Timur, khususnya Kabupaten Jember.

Kabupaten Jember, yang dikenal dengan salah satu kota festival budaya di Indonesia, juga merupakan kota pendidikan serta kota industri dan perdagangan. Berdasarkan Sensus Tahun 2005, jumlah penduduk Kabupaten Jember Tahun 2010 sebanyak 2.352.726 jiwa dengan perincian laki-laki = 1.146.856 jiwa dan wanita = 1.185.870 jiwa yang tersebar di 31 Kecamatan (<https://jemberkab.bps.go.id>).

Perkembangan kuliner di Kabupaten Jember, tentu saja dibarengi dengan adanya/tajamnya persaingan semakin ketat dan hal utama yang perlu mendapatkan perhatian oleh setiap pengusaha adalah kepuasan konsumen sehingga tujuannya terwujud. Data hasil penjualan selama 1 (Satu) Tahun terhitung mulai dari Juni 2018 S.d Mei Tahun 2019, seperti ditampilkan pada table berikut ini.

Tabel 1.1 : Kepuasan sementara konsumen warung Soto Ayam Tembaan Tahun 2018-2019.

No	Bulan/Tahun	Jumlah pembeli	Puas		tidak puas	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Juni 2018	3.900	3.000	76,92	900	23,08
2.	Juli 2018	3.224	2.800	86,85	424	13,15
3.	Agustus 2018	3.340	2.600	77,84	740	27,16
4.	September 2018	3.600	2.650	73,61	950	26,39
5.	Oktober 2018	1.911	1.000	52,33	911	47,67
6.	November 2018	2.880	1.800	62,50	1.080	37,50
7.	Desember 2018	3.720	2.500	67,20	1.220	32,80
8.	Januari 2019	2.520	2.000	79,36	520	20,64
9.	Februari 2019	2.912	1.900	65,24	1.012	34,76
10.	Maret 2019	3.625	2.627	72,43	1.000	27,57
11.	April 2019	3.900	2.850	73,08	1.050	26,92
12.	Mei 2019	2.604	1.000	38,40	1.604	61,60

Sumber : warung soto ayam Tembaan – Jember Tahun 2018-2019

Pada bulan Juni 2018, pembeli pada warung soto ayam Tembaan – Jember yang puas = 3.000 (76,92%) dan tidak puas = 900 (23,8%); bulan Juli 2018 yang puas = 2.800 (86,85%) dan tidak puas = 424 (13,15%); bulan Agustus yang puas = 2.600 (77,84%) dan tidak puas = 740 (27,16%); bulan September yang puas = 2.650 (73,61%) dan tidak puas = 950 (26,39%); bulan Oktober yang puas = 1.000 (52,33%) dan tidak puas = 911 (47,67%); bulan Nopember yang puas = 1.800 pembeli (62,50%) tidak yang puas 1.080 (37,50%); bulan Desember yang puas = 2.500 (67,20%) dan tidak puas = 1.220 (32,80%); bulan Januari 2019 yang puas = 2.000 (79,36%) dan tidak puas = 520

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan diharapkan . menurut Husein Umar (2005:50).

Dengan demikian kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini dapat diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (Tangible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsive), jaminan (Assurance), dan Empaty (Empaty). Beberapa masalah yang timbul selama prasurvei yang dilakukan penelitian antara lain :

Bukti fisik (Tangible), meliputi kualitas bahan produk yang digunakan warung soto ayam Tembaan, warung soto ayam Tembaan mempunyai tempat yang bersih, Karyawan warung soto ayam tembaan berpakaian rapi.

Kehandalan (Reliability), meliputi cara penyajiannya cepat dan menarik, Karyawannya murah senyum.

Daya tanggap (Responsive), meliputi melayani customer dengan tegas dan baik, Memberikan pelayanan secara cepat.

Jaminan (Assuranc), meliputi warung soto ayam Tembaan menggunakan bahan baku yang berkualitas dan setiap hari diganti, Tempatnya bersih dan nyaman.

Empaty (Empaty), meliputi melayani customer dengan tegas dan baik, Memenuhi kebutuhan konsumen.

Pengusaha kuliner harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dan berupaya untuk menghasilkan kinerja yang sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan konsumen dan mampu bertahan serta tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Tingkat kepuasan konsumen dapat ditentukan berdasarkan pada 5 faktor utama yang harus diperhatikan oleh sebuah Perusahaan menurut Irawan (2004:37), dimana faktor-faktor tersebut yaitu kualitas, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional dan biaya. Warung soto ayam Tembaan - Jember merupakan salah satu Usaha Kecil Mikro Menengah (UMKM) di Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Setiap usaha tentu dan pasti mempunyai permasalahan, tidak lepas juga pada warung soto ayam Tembaan – Jember, oleh karena itu dalam rangka memecahkan permasalahan dibutuhkan suatu metode.

Adapun metode yang dipakain oleh penlit dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memecahkan persoalan atau permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak manajemen warung soto ayam Tebaan - Jember.

1. Manfaat bagi Perguruan Tinggi agar supaya semua mahasiswa tau tentang kuliner kuliner yang ada di jember terutama Soto Ayam Tebaan tersebut.
2. Manfaat bagi Perusahaan yaitu agar supaya warungnya lebih ramai dan lebih dikenal lagi oleh masyarakat terutama yang ada di Kota JEMBER.
3. Manfaat bagi Penulis ini, diharapkan mampu memberikan masukan dan dapat meningkatkan penjualan yang berguna bagi warung Soto Ayam Tebaan.

2. METODE PENELITIAN

Rencana penelitian ini di buat untuk menjawab hipotesis, dengan memakai analisis data statistik. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

**Kualitas pelayanan
soto ayam tebaan**

Tangibles
Reability
Responsiveness
Empathy
assurance



**Tingkat
Kepuasan
Konsumen**

CSI

Sumber : (Parasuraman,198)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen soto ayam Tebaan Jember yang berjumlah 75 konsumen. Pada penelitian ini, populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui. Penentuan jumlah sample menurut Kuncoro (2009). Yang memegang peranan penting dalam estimasi dan interpretasi hasil maka ukuran sample yang ideal dan representatif adalah tergantung pada jumlah variabel dikalikan 15 sampai 20. Dengan demikian sampel minimal untuk penelitian ini akan digunakan sampel dari Kuncoro (2009) sebesar 75 responden. Untuk mendapatkan estimasi dan interpretasi yang baik dari penelitian ini maka sample yang diteliti ditetapkan sebanyak responden.

Alat analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas

Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa kuat suatu alat tes melakukan fungsi ukurannya, model pengujian menggunakan pendekatan person correlation untuk menguji validitas pernyataan kuisisioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuisisioner tersebut. Uji validitas data menguji seberapa baik satu atau perangkat instrument pengukur yang diukur dengan tepat. Validitas ditentukan dengan mengkorelasikan skor masing masing item. Kriteria yang diterapkan untuk mengukur valid tidaknya suatu data adalah jika r-hitung (koefisien korelasi) lebih besar dari r-tabel (nilai kritis) maka dapat dikatakan valid. Selain itu jika nilai sig < 0,05 maka instrument dapat dikatakan valid (Prayidno.2010)

2. Uji Reabilitas

Apabila validitas telah di peroleh maka peneliti harus mempertimbangkan pula pengukuran reabilitas. Reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Pengujian reabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variable- variable. Suatu kuisisioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini berarti reabilitas menunjukan sejauh mana hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran dilakukan beberapa kali. Uji reabilitas dapat dilakukan dengan menghitung cronbach alpha masing masing item dengan bantuan IBM SPSS versi 21.0 suatu instrumen dikatakan reliable jika mempunyai nilai alpha positif dan lebih besar dari 0,600. Dimana semakin besar nilai alpa, maka alat pengukur yang digunakan semakin handal (Prayitno.2010)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengujian Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel (n-2) dan nilai signifikansi < 0,05 (Ghozali, 2013). Nilai r tabel yang didapatkan adalah $n-2 = 75-2 = 73$, maka r tabel yang digunakan adalah 0,2272 yang dapat dilihat pada Lampiran 9. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8: Hasil Pengujian Validitas

Item	Harapan		Persepsi		Keterangan
	r hitung	Nilai sig	r hitung	Nilai sig	

Tan1	0,243	0,036	0,272	0,018	Valid
Tan2	0,741	0,000	0,520	0,000	Valid
Tan3	0,822	0,000	0,645	0,000	Valid
Rel1	0,769	0,000	0,582	0,000	Valid
Rel2	0,707	0,000	0,484	0,000	Valid
Res1	0,718	0,000	0,420	0,000	Valid
Res2	0,609	0,000	0,629	0,000	Valid
Ass1	0,646	0,000	0,373	0,001	Valid
Ass2	0,632	0,000	0,479	0,000	Valid
Emp1	0,438	0,000	0,387	0,007	Valid
Emp2	0,636	0,000	0,552	0,029	Valid

Sumber: Lampiran 7

Dari tabel 4.8 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

b. Pengujian Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 4.9 berikut ini:

★ Tabel 4.9: Hasil Pengujian Reliabilitas ★

No	Variabel	Alpha hitung	Standar alpha	Keterangan
1	Harapan	0,797	0,600	Reliabel
2	Persepsi	0,627	0,600	Reliabel

Sumber: Lampiran 8

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel yaitu di atas 0,600, sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN:

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Satisfaction Indeks* atau indeks kepuasan pelanggan, dapat diketahui nilai CSI sebesar 70,08% atau 0,7008. Nilai tersebut berada pada kisaran 66% – 80% yang berarti pelanggan merasa “Puas” terhadap kinerja pelayanan Warung Makan Soto Ayam Tembaan.
2. Dari hasil tersebut maka secara perhitungan pelanggan merasa puas maka diharapkan perusahaan dapat mencapai maupun mampu mendekati angka kepuasan lebih dari 0,88 atau 88% bahkan 1,0.

SARAN:

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Dalam peningkatan pelayanan pada pelanggan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak Warung Makan Soto Ayam Tembaan yang meliputi:
 - a. Pihak Warung Makan Soto Ayam Tembaan sebaiknya melakukan perbaikan terhadap fokus utama, yaitu proses pembuatan pesanan yang tidak terlalu lama. Kesigapan pelayan dalam menghadapi keluhan pelanggan dapat dilakukan dengan cara pelatihan dan penempatan pelayan di tempat yang dekat dengan pelanggan, serta penyediaan kotak kritik dan saran dari pelanggan yang membahas tentang keluhan para pelanggan. Pihak cafe juga perlu mencantumkan atau memasang izin usahanya dan sertifikat makanan sehat & higienis di tempat yang mudah dilihat oleh pelanggan, sehingga akan timbul kepercayaan pelanggan yang tinggi terhadap Warung Makan Soto Ayam Tembaan.
 - b. Ruangan yang rentan terhadap cuaca buruk dapat diatasi dengan cara memastikan tidak adanya atap yang rusak, serta membuat jalur aliran air untuk mengantisipasi adanya genangan air pada saat hujan turun. Jumlah dan kebersihan toilet dapat diperbaiki dengan penambahan jumlah toilet, serta adanya jadwal kebersihan toilet secara berkala dan berkelanjutan..

Untuk penelitian berikutnya diharapkan dalam penyusunan kuesioner Ekspektasi dan Harapan dibuat dalam satu pernyataan atau dalam satu tabel. Sehingga meminimalisir terjadinya bias dan kerancuan data kuesioner yang diisi oleh responden. Diharapkan juga dapat lebih dalam lagi meneliti serta merancang seluruh kualitas pelayanan yang ada di Warung Makan Soto Ayam Tembaan dan

//

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Departemen Pendidikan Indonesia. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dolan, R.J. 1991. *Strategic Marketing Management*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Publications.
- Dwiwinarsih, Rina. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Oktober 2009. *Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma* Rina_candy2@yahoo.com
- Hadiati, Sri dan Sarwi Ruci. 2010. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Universitas Kristen Petra* <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Etheses.Uin-Malang.ac.id*
- Husein, Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka Utama.

- Indriaty, Dewi Retno. 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang). *Etheses.Uin-Malang.ac.id*
- Irawan, Hendi. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium, Jilid 2 terjemahan. Hendra. Teguh dkk.* Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary &. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhallindo
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Penerbit. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Handayani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory. Published by. American Press, USA*.
- Monier, H.A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Edisi I, Cetakan Kedua*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality. *Jurnal of Marketing Vol 60*.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta : MediaKom.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *The Power Of Brands*, Jakarta : Penerbit Gramedia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. 2009. *Theories of Personality, Ninth Edition*. California: Wadsworth.

Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset..

Tull, D.S and L.R. Kahle. 1990. *Marketing Management*. New York: Macmillan Publishing Company.

<https://jemberkab.bps.go.id>

