

SKRIPSI

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



Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi manajemen (S1) dan memperoleh gelar sarjana ekonomi.

OLEH:

MOH NUR KURNIAWAN

NIM : 1510411003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIAH JEMBER

2019

PENGESAHAN

Dengan menggali informasi-informasi dan mempelajari permasalahan yang ada, maka diangkat judul skripsi : "PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) PADA WARUNG MAKAN SOTO AYAM TEMBAAN – JEMBER".

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : SENIN
Tanggal : 07-09-2020
Tempat : UNIVERSITAS MUHAMMADIAH JEMBER

Tim Penguji

Dr.TONI HERLAMBANG SE.MM
NIP :0701016904

Anggota 1



JEKTI RAHAYU SE.M.Si
NPK: 1509646

Anggota 2

Dr..HARIS HERMAWAN SE.MM
NPK: 15 03 640

Mengesahkan :

Dekan


MAHENIKA SARI SE.MM
NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi

Dr.HARIS HERMAWAN SE.MM
NPK: 15 03 640

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : MOH. NUR KURNIAWAN
NIM : 1510411003
PRODI : MANAJEMEN

menyatakan dengan sebenarnya-benarnya bahwa karya ilmiah ini yang berjudul "PENGUKURUAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PADA WARUNG SOTO AYAM TEMBAAN – JEMBER".

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan cara menggali informasi – informasi yang ada, catatan - catatan dan menyebarkan kuisisioner sebanyak 100 (Seratus) responden/konsumen/pembeli dengan lama pelaksanaan penelitian selama 2 (Dua) Minggu dimulai dari Tgl. 27 Mei 2019 S.d 10 Juni 2019 pada soto Tembaan - Jember.

Dengan menggunakan salah satu metode Customer Satisfaction Index (CSI), maka tingkat Kepuasan konsumen dapat terukur yang selanjutnya dapat diketahui permasalahan maju atau mundurn usaha, khususnya pada soto ayam Tembaan – Jember.

Jember, 15 Juni 2019

YANG MENYATAKAN



MOH. NUR KURNIAWAN

NIM : 150411003

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah selalu terucap kepada kehadirat Allah SWT yang penuh rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menempuh tugas akhir skripsi dengan lancar. Salawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad S.A.W yang telah memperjuangkan islam agar umat bias terselamatkan dari siksa api neraka kelak.

Penelitian ini berjudul “Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Indx* (CSI) Pada Warung Makan Soto Ayam Tembaan. Jember “. Penelitian ini sangat berharap dapat berguna di kemudian hari sebagai referensi penelitian baru. Penelitian menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Haris Hermawan SE.MM selaku ketua program studi Manajemen.
3. Ibu Wahyu Eko SE.MM selaku wakil ketua program study Menejemen.
4. Ibu Jekti Rahayu SE.M.Si selaku dosen pembimbing pertama
5. Bapak Dr. Haris Hermawan SE.MM dosen pembimbing kedua.
6. Bapak Dr. Tony Herlambang SE.MM selaku penguji dalam ujian tugas akhir saya.
7. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Instansi pendidikan Universitas Muhammadiyah Jember fakultas Ekonomi Manajemen.

Semoga skripsi ini dapat di pahami oleh siapapun yang membacanya dan dapata berguna bagi peneliti maupun pembaca.

Jember, 21 Desember 2019

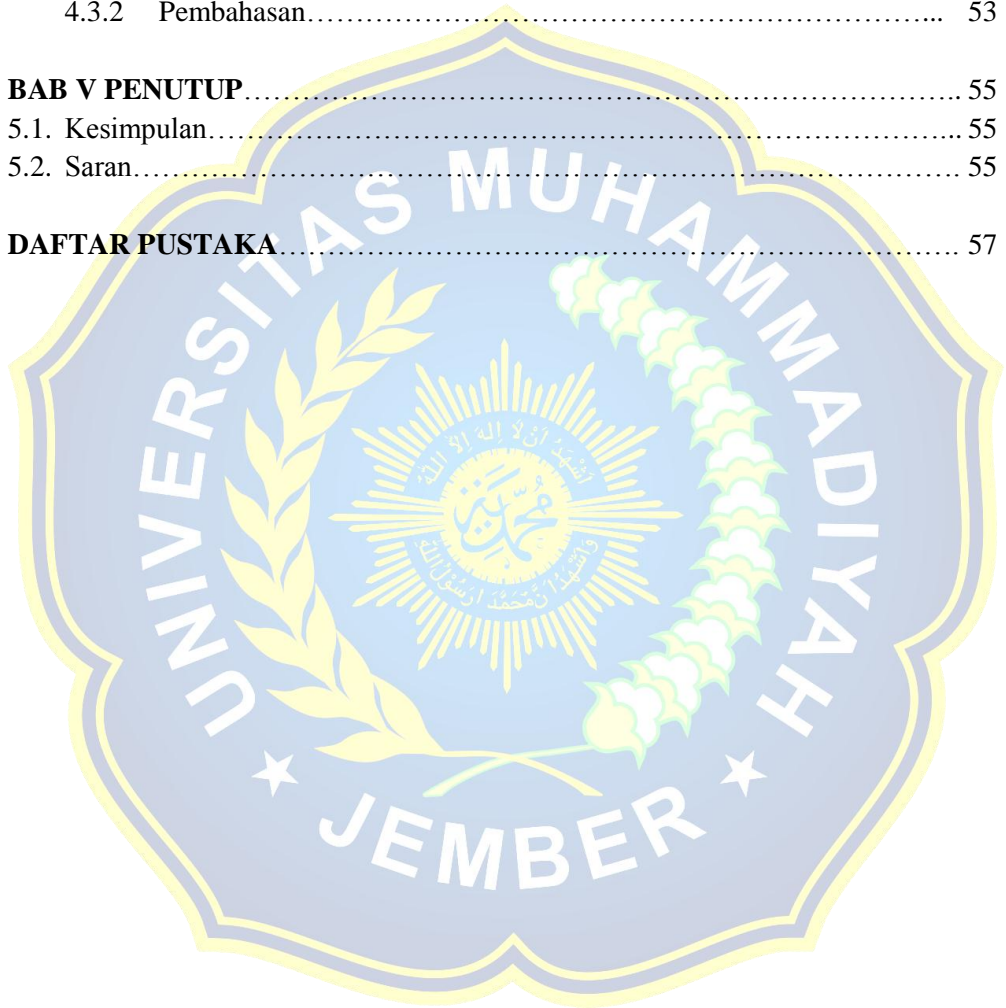
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	2
PERSETUJUAN SKRIPSI	3
PERNYATAAN PENULIS	4
PENGESAHAN SKRIPSI	5
MOTTO	6
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Perumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Manajemen Pemasaran.....	20
2.2 Strategi Pemasaran.....	20
2.3 Faktor Pasar.....	22
2.4 Persaingan.....	22
2.5 Analisis Kemampuan Internal.....	22
2.6 Perilaku Konsumen.....	22
2.7 Analisis Ekonomi.....	23
2.8 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23

2.9 Pengukur Kepuasan Konsumen.....	23
2.10 Faktor Faktor Tingkat Kepuasan Konsumen.....	23
2.11 Kepuasan Konsumen.....	24
2.12 Pengertian Pelayanan.....	25
2.13 Faktor Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	26
2.13.1 Gap komunikasi.....	27
2.13.2 Kualitas Pelayanan.....	27
2.14 <i>Customer Satisfaction Index</i>	29
2.15 Penelitian Terdahulu.....	30
2.16 Kerangka Konseptual.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Identifikasi Peneliti.....	34
3.2 Definisi Oprasional Penelitian.....	34
3.3 Desain Penelitian.....	34
3.4 Jenis Data.....	35
3.4.1 Data Sekunder.....	35
3.4.2 Data Primer.....	35
3.5 Teknik Pengambilan Sample.....	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Populasi.....	35
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.7 Analisis Kuantitatif.....	36
3.8 Uji Instrumen Data.....	37
3.8.1 Uji Validitas.....	37
3.8.2 Uji Reabilitas.....	37
3.8.3 Statistic Deskriptif Responden.....	38
3.9 Customer Satisfaction Index (CSI).....	39
3.9.1 Menentukan <i>Mean Importance Score (MSI)</i>	39
3.9.2 Membuat <i>Weight Factory (WF)</i>	39
3.9.3 Membuat <i>Weight Score (WS)</i>	39
3.9.4 Menurunkan <i>Customer Satisfaction Index</i>	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Warung Makan Soto Ayam Tembaan.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	42
4.1.4 Aspek Personalia.....	43

4.1.5	Aspek Pemasaran.....	44
4.1.6	Jenis-Jenis Produk yang Dijual.....	45
4.2.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	46
4.2.1	Diskripsi Statistik Responden.....	46
4.3.1	Deskriptif Variabel Penelitian.....	47
4.3.	Hasil dan Pembahasan.....	50
4.3.1	Hasil Analisis Data.....	50
4.3.2	Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP		55
5.1.	Kesimpulan.....	55
5.2.	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN.....	
LAMPIRAN 2: REKAPITULASI KUESION.....	
LAMPIRAN 3: REKAP RATA-RATA NILAI TINGKAT HARAPAN DAN PERSEPSI.....	
LAMPIRAN 5: DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN (HARAPAN).....	
LAMPIRAN 6: DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN (PERSEPSI).....	
LAMPIRAN 7: HASIL UJI VALIDITAS HARAPAN DAN PERSEPSI.....	
LAMPIRAN 8: HASIL UJI RELIABILITAS HARAPAN DAN PERSEPSI.....	
LAMPIRAN 9: TA	



BEL R *PRODUCT MOMENT*.....

