

**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



Oleh :  
**AGUNG JATI JAYA**  
**NIM. 15.1041.1062**

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



Drs. 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.**

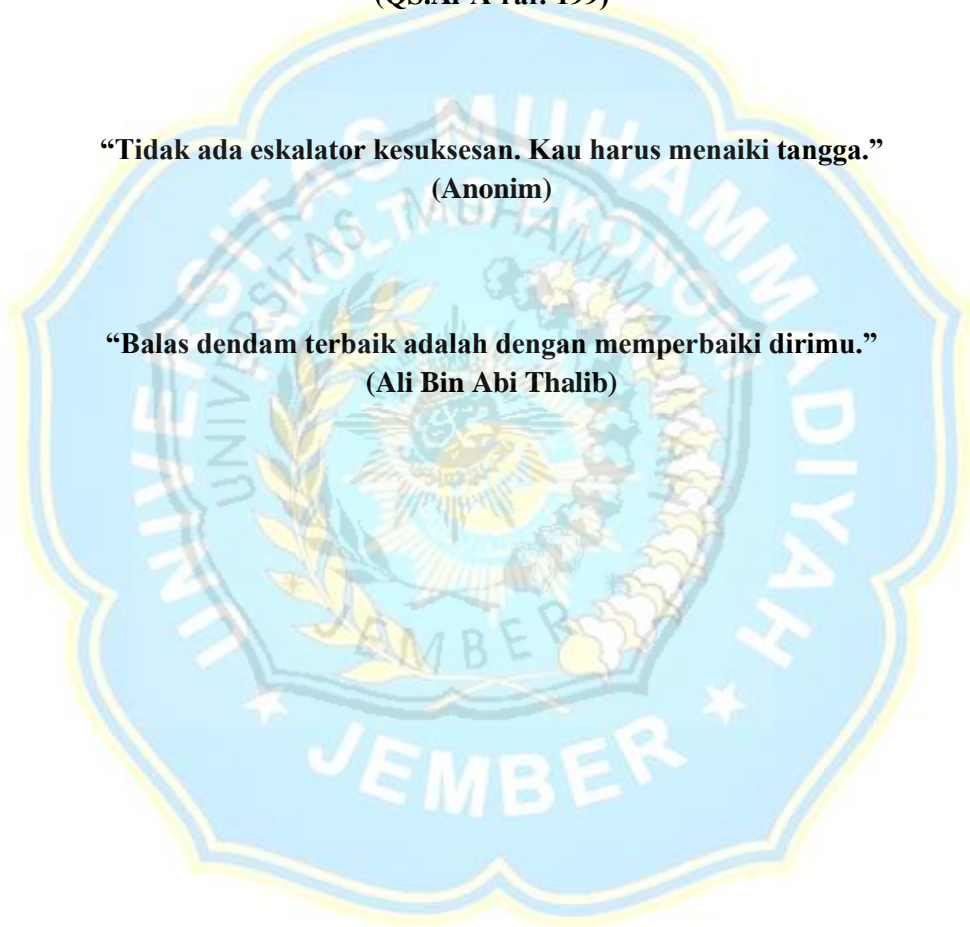
**(QS.Al-A'raf: 199)**

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

**(Anonim)**

**“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu.”**

**(Ali Bin Abi Thalib)**





## PERSEMBAHAN

Alhmdulillah 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

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	35
5.2 Saran .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

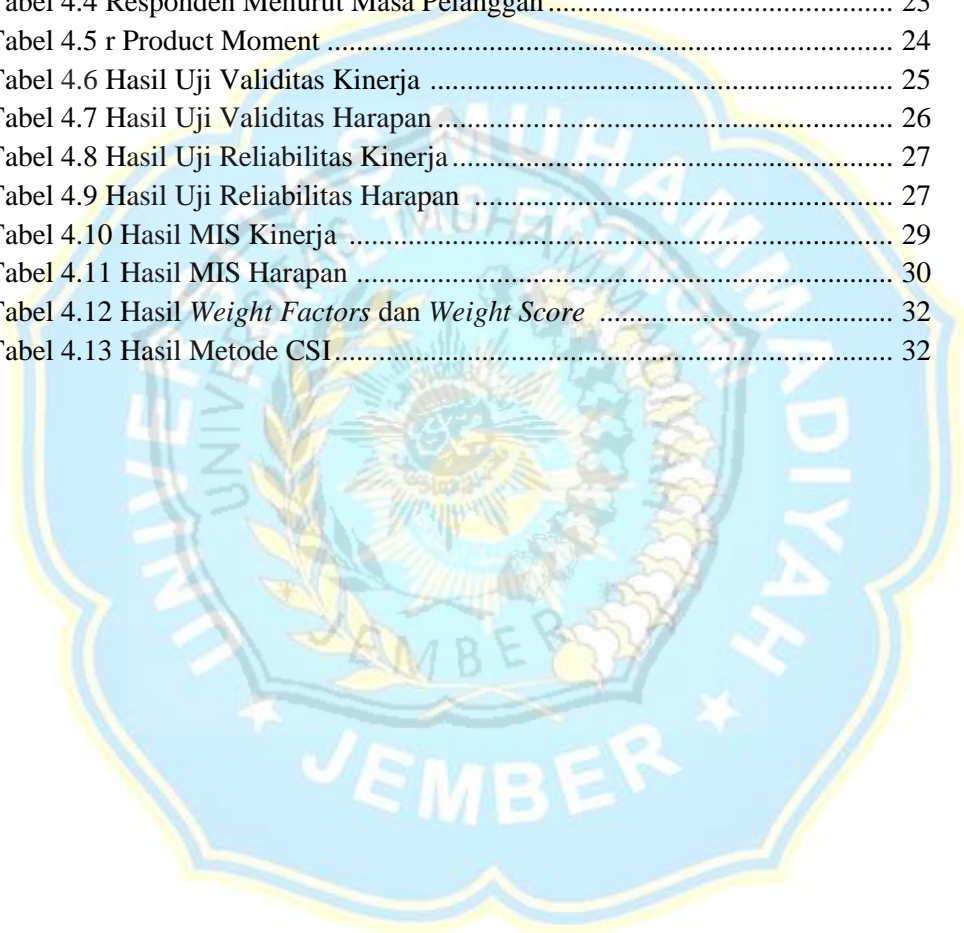
## DAFTAR GAMBAR

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

