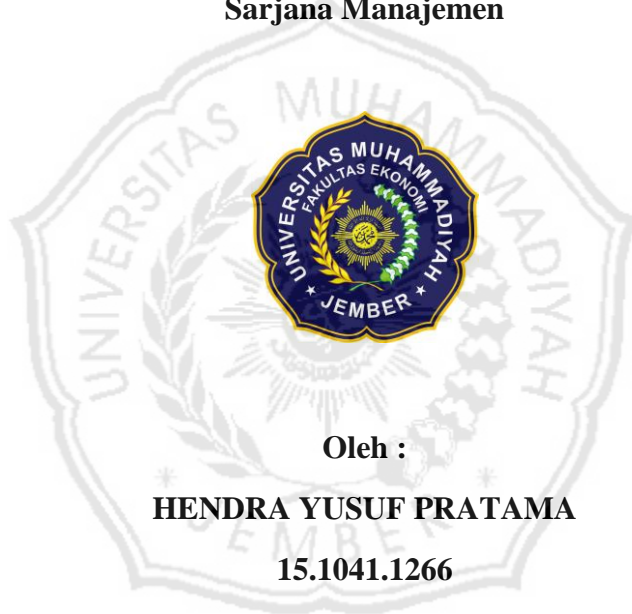


**APLIKASI METODE CSI PADA ANALISIS HARGA, LOKASI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Macton Futsal di Jajag Banyuwangi)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :

HENDRA YUSUF PRATAMA

15.1041.1266

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

2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **HENDRA YUSUF PRATAMA**

NIM : 1510411266

Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **APLIKASI METODE CSI PADA ANALISIS HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** adalah hasil karya 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 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 24 April 2019

Yang menyatakan,

Hendra Yusuf Pratama
NIM. 1510411266

SKRIPSI

APLIKASI METODE CSI PADA ANALISIS HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Macton Futsal Jajag Banyuwangi)



Pembimbing:

Dosen pembimbing utama : Drs. Anwar.MSC

Dosen pembimbing pendamping : Akhmad Fahrur Rozi.SE.MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **APLIKASI METODE CSI PADA ANALISIS HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Budi Santoso, SE.MM
NPK. 10 03 711

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Anwar, M.SC
NPK.85 03 125

Akhmad Fahrur Rozi, SE.MM
NPK . 19900201.1.1703798

Mengesahkan:

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susbiyani, SE. M.Si
NPK 01 09 289

Haris Hermawan, SE.MM
NPK 15 03 643

MOTTO

Ingatlah dan selalu jaga Allah dihatimu, selalu sertakan dia dalam langkahmu, karena hanya dia yang tak pernah mengabaikanmu

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

-QS. Al-Baqarah 286

Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. Al-Baqarah (2), Ayat : 153)

Jangan membatasi diri Anda. Kebanyakan orang membatasi diri mereka terhadap apa yang mereka pikir mampu mereka lakukan. Anda dapat terus maju sejauh batasan pikiran Anda, apa yang Anda yakini percayailah anda mampu mewujudkan nya.

(Hendra Yusuf Pratama)

PERSEMBAHAN

Pertama-tama Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah Swt atas terselesaikannya Skripsi ini dengan baik dan lancar. Oleh karena itu Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Yang utama dari segalanya. Sembah sujud serta Syukur kepada Allah SWT. Atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.
2. Kedua orang tua tercinta Ibu Wahyuni dan Bapak Saiful, Adik tercinta Rachmad Iful Rizaldi dan Adik Dicky Pedrosa yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dan senantiasa menghaturkan Do'a serta motivasi yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
3. Saudara-saudaraku tercinta, yang menjadi teladan bagiku. Kakak Nurul, Kakak Iqbal, kakak Diah yang sudah menjaga, menyemagati dan memotivasiku untuk kesuksesan saya selama di Jember.
4. Terimakasih untuk Suci Kurniawati Putri S.H yang memberikan dukungan dan semangat yang tak pernah bosan
5. Dan almamater ,Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan. Dan teman teman seperjuangan Manajemen 2015 Khususnya kelas Manajemen F terimakasih kekompakkan dan kebersamaan selama kita kuliah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan segala Rahmat dan Karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) dengan judul **“APLIKASI METODE CSI PADA ANALISIS HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”** ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Toni Herlambang selaku Wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Drs. Anwar, M.Sc selaku Dosen Pembimbing I dalam Penulisan skripsi ini atas Bimbingan,semua masukan, kesabaran yang diberikan pada penulis selama ini.
3. Bapak Akhmad Fahrur Rozi.SE.MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya dan banyak memberikan arahan kepada penulis guna sempurnanya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Budi Santoso .SE,MM,M.AK selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak Ibu dosen dan Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan kebanggaan penulis.
6. Macton Futsal yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Terima kasih Bapak dan Mama tercinta, Bapak Saiful dan Ibu Wahyuni, adek ku tersayang Rachmad Iful Rizaldi, dan Dicky Pedrosa. Dan Kakak Kakak ku tersayang sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga, kupersembahkan karya kecil ini kepadamu. terimakasih untuk do'a yang selalu ada di setiap helai nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.

8. Untuk Suci Kurniawati Putri S.H. Aku persembahkan karya kecil ini untuk mu, Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depan kita.
9. Yang penulis kasihi teman-teman yang begitu berharga bagi penulis selama menyelesaikan strata satu (S1) di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember Agung, Chosim, Rizal, Aldi, Akbar, Hendris, Reza, Anna, Eva, Chintan Terimakasih Kalian sangat Luar Biasa
10. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan. Serta Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga UKM Soccer Universitas Muhammadiyah Jember dan keluarga besar IMM Akademos (Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah) Fakultas Ekonomi Bisnis dan terimakasih KSP (Kelompok Study Perbankan), Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan wadah berproses saya di kampus tercinta.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 24 April 2019

Penyusun

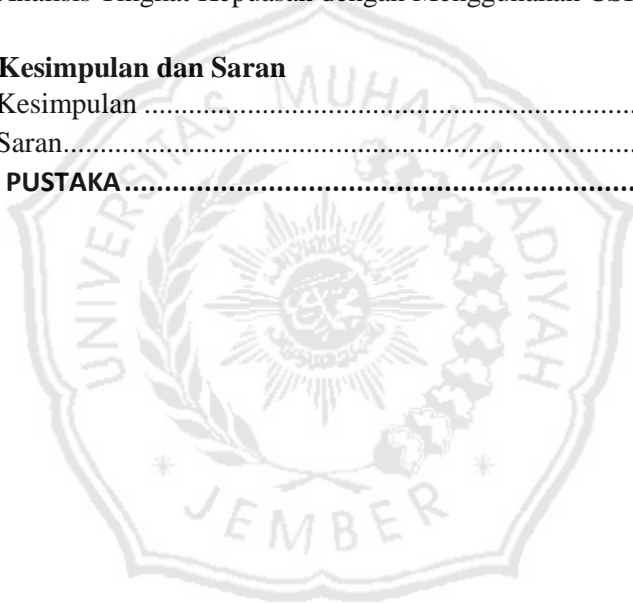
Hendra Yusuf Pratama

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB 1. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan | 4 |
| 1.4 Manfaat | 5 |
| BAB 2. TINJAUHAN PUSTAKA | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Jasa | 6 |
| 2.1.2 Karakteristik Jasa | 6 |
| 2.1.3 Bauran pemasaran Jasa..... | 7 |
| 2.2 Penetapan Harga..... | 10 |
| 2.2.1 Pengertian Harga | 10 |
| 2.2.2 Tujuan Penetapan Harga | 10 |
| 2.2.3 Metode penetapan Harga..... | 12 |
| 2.2.4 Faktor yang mempengaruhi tingkat harga | 12 |
| 2.3 Lokasi..... | 13 |
| 2.3.1 Pengertian lokasi | 13 |
| 2.3.2 Pemilihan Lokasi..... | 14 |
| 2.3.3 Indikator Lokasi | 14 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan..... | 15 |

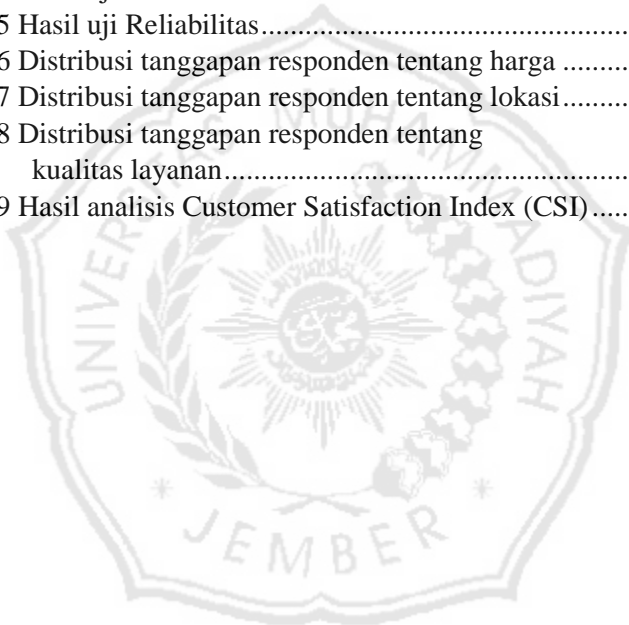
| | | |
|------------------------------------|---|----|
| 2.4.2 | Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| 2.5 | Kepuasan Konsumen..... | 16 |
| 2.5.1 | Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 16 |
| 2.5.2 | Strategi kepuasan konsumen..... | 16 |
| 2.5.3 | Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen..... | 17 |
| 2.5.4 | Macam Macam Kepuasan Konsumen..... | 18 |
| 2.5.5 | Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 18 |
| 2.5.6 | Ciri ciri konsumen yang puas..... | 19 |
| 2.6 | Gap Analysis..... | 20 |
| 2.6.1 | Pengertian Gap Analysis..... | 20 |
| 2.6.2 | Tujuan Gap Analysis..... | 20 |
| 2.6.3 | Functionally Gap Analysis..... | 20 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| 2.8 | Kerangka Pemikiran..... | 24 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Identifikasi Variabel..... | 25 |
| 3.1.1 | Jenis Data..... | 25 |
| 3.1.2 | Sumber Data..... | 25 |
| 3.2 | Definisi Operasional Variabel..... | 25 |
| 3.3 | Desain Penelitian..... | 26 |
| 3.4 | Waktu Dan Tempat Penelitian Jenis..... | 26 |
| 3.5 | Jenis Data..... | 27 |
| 3.5.1 | Data primer..... | 27 |
| 3.5.2 | Data sekunder..... | 27 |
| 3.6 | Teknik pengambilan sampel..... | 27 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data..... | 29 |
| 3.8.1 | Uji Instrumen Data..... | 29 |
| 3.8.2 | Analisis Deskriptif..... | 30 |
| 3.8.3 | Customer Satisfaction Index (CSI)..... | 30 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1. | Gambaran Umum Usaha..... | 33 |
| 4.1.1 | Sejarah..... | 33 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi..... | 33 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi..... | 34 |
| 4.1.4 | Tenaga Kerja..... | 34 |
| 4.2. | Karakteristik Responden..... | 34 |

| | | |
|------------------------------------|---|-----------|
| 4.2.1 | Karakteristik berdasarkan jenis kelamin | 34 |
| 4.2.2 | Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir..... | 35 |
| 4.2.3 | Karakteristik berdasarkan pekerjaan | 35 |
| 4.3. | Deskriptif Hasil Pengalaman Responden | 36 |
| 4.3.1 | Deskripsi berapa kali bermain di Macton Futsal | 36 |
| 4.3.2 | Deskripsi terakhir bermain di Macton Futsal | 36 |
| 4.3.3 | Deskripsi pendapat responden tentang Macton Futsal . | 37 |
| 4.4. | Hasil Uji Validitas | 38 |
| 4.5. | Uji Hasil Reabilitas | 38 |
| 4.6. | Hasil Metode Analisis Data..... | 39 |
| 4.6.1 | Deskripsi variabel penelitian | 39 |
| 4.7. | Analisis Tingkat Kepuasan dengan Menggunakan CSI..... | 43 |
| BAB 5. Kesimpulan dan Saran | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 45 |
| 5.2 | Saran..... | 45 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 46 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Tarif, Fasilitas, dan pengunjung di Macton Futsal dan Perdana Futsal | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 3.1 Kriteria Customer Satisfaction Index..... | 32 |
| Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis kelamin | 35 |
| Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir | 35 |
| Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan | 35 |
| Tabel 4.4 Hasil uji Validitas | 38 |
| Tabel 4.5 Hasil uji Reliabilitas..... | 39 |
| Tabel 4.6 Distribusi tanggapan responden tentang harga | 39 |
| Tabel 4.7 Distribusi tanggapan responden tentang lokasi..... | 41 |
| Tabel 4.8 Distribusi tanggapan responden tentang kualitas layanan..... | 42 |
| Tabel 4.9 Hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI)..... | 43 |



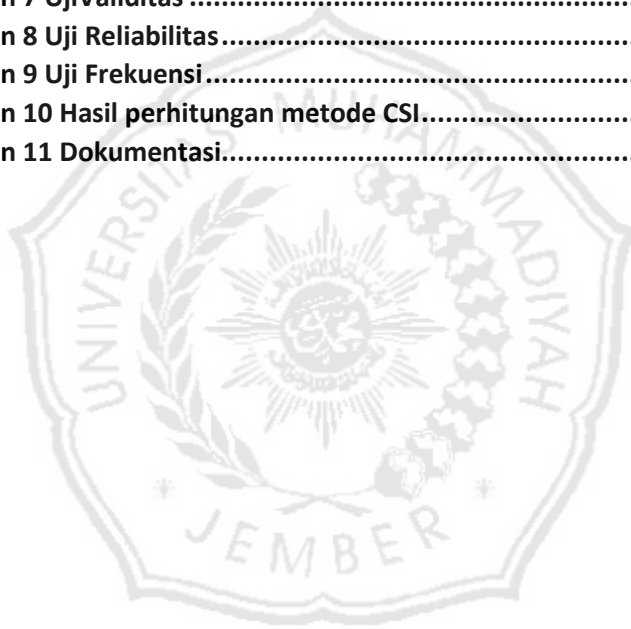
DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran | 24 |
| Gambar 4.1 pelanggan berkunjung atau bermain di Macton Futsal | 36 |
| Gambar 4.2 Jumlah terakhir pelanggan bermain di Macton Futsal | 37 |
| Gambar 4.3 Pendapat pelanggan tentang Macton Futsal | 37 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuisisioner penelitian | 48 |
| Lampiran 2 Rekapitulasi kuisisioner identitas responden..... | 53 |
| Lampiran 3 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 57 |
| Lampiran 4 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .. | 59 |
| Lampiran 5 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan | 61 |
| Lampiran 6 Rekapitulasi penilaian Harga, Lokasi dan kualitas layanan | 63 |
| Lampiran 7 UjiValiditas | 67 |
| Lampiran 8 Uji Reliabilitas..... | 71 |
| Lampiran 9 Uji Frekuensi..... | 73 |
| Lampiran 10 Hasil perhitungan metode CSI..... | 78 |
| Lampiran 11 Dokumentasi..... | 81 |



DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S.(2006)prosedur penelitian: *suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka cipta
- Aryani, D. & F. Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan sdalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis dan Birokrasi,jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17 (2): 114-126.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang:BadanPenerbit Universitas Diponegoro.
- Bilson Simamora. 2002. *Panduan riset perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama.
- Buchari alma. 2002. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, bandung: alfabeta.
- Creswell, John W. 2010 Edisi ke-3.*Research Design Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed*.Yogyakarta :
- Drucker, Peter F. 2008, *Pengantar Manajemen*, Pustaka Binaman
- Echdar, Saban. 2015. *Manajemen Entrepreneurship Kiat Sukses Menjadi Wirausaha*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Fandy, tjiptono. 2010. *Pemasaran Jasa*.Bayumedia. Malang
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hendra Fure, (2013).*Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Traditional Bersehati Calaca*, Jurnal EMBA, Vol.1 No.3
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Statisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek pemenang ICSA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Juran dan Gryna. (1992). *Quality Planning and Analysis*, Third Edition, McGrawHill International, Singapore.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Principles of Marketing)*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Levine Norman D. 1984. *Pelayanan Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gajah Mada.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Maholtra (2005). Riset penelitian. Jakarta: Gramedia pustaka utama
- Malhotra, N.K. (2004). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen penjualan.: Pelaksanaan penjualan*, BPFY-Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2012. *Pemasaran strategik..* Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Cetakan Pertama. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andy