

**PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PADA TOKO SEPATU
RAHMAD DANI BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

**KHOIRUL ANAM
15.1041.1005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PADA TOKO SEPATU
RAHMAD DANI BANYUWANGI**

Oleh:

KHOIRUL ANAM

NIM :(1510411005)

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, M.P

Dosen Pembimbing Pendamping: Haris Hermawan, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : KhoirulAnam

Nim : 1510411005

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa karya ilmiah berpaskripsi yang berjudul :*PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Study Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi) adalah karya saya sendiri.

Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta tidak pernah dipublikasikan.

Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan 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 hukum. Jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 21 April 2019

Yang menyatakan

KhoirulAnam

1510411005

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (studi kasus pada toko sepatu Rahmad Dani Banyuwangi) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari :

Tanggal :

Tempat :

Tim Penguji

MaheniIka Sari, SE., MM

NIP. 197708112005012001

Anggota 1

Anggota 2

Drs. AkhmadSuharto,MpHarisHermawan, SE., MM

NPK.89 06 242

NPK. 15 03 640

Mengesahkan

Dekan

KetuaProgram Studi,

Dr. Arik SusbiyaniM.Si.HarisHermawan, SE., MM

NPK. 01 09 289

NPK. 15 03 640

MOTTO

**“ Dan Allah bersama orang-orang yang sabar”
(QS-Al-Anfal : 66)**

**“Berlomba-lombalah dalam kebaikan”
(QS-Al Baqarah : 148)**

**“Terkadang hinaan itu penting untuk memotivasi diri agar dapat kehormatan”
(Sultan, 2016)**

**“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)**

**“Artinya menjadi laki-laki adalah sekali kau menetapkan hatimu, kau tidak boleh
mengingkarinya”
(Oga Tatsumi)**

**“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

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan hidayahNya, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, ilmu, kesehatan dan kesabaran dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga dapat di selesaikan
2. Ayah saya bapak Abu Bakar yang selalu memberi nasehat yang berarti bagi saya dan *support* yang tak henti-hentinya di berikan kepada saya walaupun ayah saya sedang merantau di Merauke.
3. Ibu saya yang sangat saya sayangi Ibu Siti Khalimah yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat agar selalu tekun dalam segala hal yang bermanfaat.
4. Bapak dosen Akhmad Suharto dan Haris Hermawanyang tak pernah lelah dalam membimbing dan memberikan ilmunya kepada saya dalam proses menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Dan terimakasih kepada kakak tersayang yang bernama Nur Imamah, S.Kep yang selalu memberisaya semangat
6. Teman kontrakan yang selalu menghibur dikala pikiran suntuk saat mengerjakan skripsi.
7. Dan terimakasih kepada temansaya Silvy dan Putra yang sudah membantuskripsi saya di awal sampai selesai.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan konsumen pada Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi, 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 (Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi), 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, Asurance dan Empathy*



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah selaluterucapkepadakehadirat Allah SWT yang penuhrahmat, karunia, sertataufik dan hidayah-Nya sehinggapenelitidapatmenempuhtugasakhirskripsidengan lancer. Shalawatsertasalamtaklupakitahaturkankepadanabibesar Muhammad SAW yang telahmemperjuangkanislam agar umatbisaterselamatkandariksaapinerakakelak.

Penelitianiniberjudul “*PengukuranKepuasanKonsumenMenggunakanMetode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi*”. Penelitisangatberharappeningitianinidapatbergunadikemudianharisebagaireferensipenelitianbaru. Penelitimenyampaikanucapanterimakasih yang tuluskepada:

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

Semogaskripsiinidapatdipahami oleh siapapun yang membacanya dan dapatbergunabagipenelitimaupunpembaca.

Jember, 15 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 PerumusanMasalah	5
1.3 TujuanPenelitian	5
1.4 ManfaatPenelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 TinjauanTeori.....	7
2.1.1 ManajemenPemasaran	7
2.1.2 PengertianPemasaranJasa.....	7
2.1.3 KarakteristikJasa	8
2.1.4 KonsepPemasaran Dan Orientasi Pada Konsumen.....	9
2.1.5 Konsep Inti DalamPemasaran.....	10
2.1.6 KepuasanKonsumen	11
2.1.7 Kepuasan Masyarakat	13
2.1.8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	16
2.2 TinjauanPenelitianTerdahulu.....	17
2.3 KerangkaKonseptual.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 IdentifikasiPenelitian	20
3.2 DefinisiOprasionalPenelitian	20
1. VariabelPenelitian.....	20
3.3 DesainPenelitian	20
3.4 Jenis Data	21
3.4.1 Data Sekunder.....	21
3.4.2 Data Primer	21

3.5 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.5.1 Populasi.....	21
3.5.2 Sampel.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6.1 Observasi.....	22
3.6.2 Kuesioner	22
3.6.3 Wawancara.....	22
3.7 Teknik Analisa Data	22
3.7.1 Analisis Data.....	22
3.7.2 Analisis Kuantitatif.....	23
3.7.3 Uji Instrumen Data.....	23
3.8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Umum Toko Sepatu Rahmad Dani.....	28
4.1.2 Visi Dan Misi.....	28
4.1.3 Tujuan Toko Sepatu Rahmad Dani.....	29
4.1.4 Struktur Organisasi Toko Sepatu Rahmad Dani	30
4.2 Analisis Deskriptif	30
4.2.1 Deskriptif Statistik Karakteristik Responden.....	30
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	31
4.2.3 Responden Menurut Umur.....	31
4.2.4 Statistik Deskriptif Responden.....	31
4.3 Analisis Data.....	42
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	44
4.4.1 Menentukan <i>Mean Importance Score</i>	46
4.4.2 Membuat <i>Weight Factors (WF)</i>	47
4.4.3 Membuat <i>Weight Score (WS)</i>	48
4.4.4 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i>	48
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pengantar Kuesioner	
Lampiran 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner	
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner	
Lampiran 5. Uji Validitas	
Lampiran 6. Uji Reabilitas	
Lampiran 7. Data Kuesioner CSI	



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2009, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedepan, Alfabeta: Bandung.
- Aritonang, 2005, *Metode Customer Satisfaction Index*. Alfabeta: Bandung.
- Assael dan Henry, 2009, *Strategi Sukses Dalam Marketing*. Enigma: Yogyakarta.
- Basu, Swastha, 2014, *Azas-Azas Marketing Modern Revisi*. Liberty: Yogyakarta.
- Dulka, 1994, *Strategi Dalam Kepuasan Masyarakat*. Surabaya.
- Halim, Andrean, 2016, *Aplikasi Penerapan Customer Satisfaction Index Pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Vol. 5, No. 3: Banjarbaru.
- Hoffman, K. Douglas, dan John E.G. Beteson. 1997, *Essentials of Service Marketing*. Florida: The Dryden Press.
- Kotler, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga: Yogyakarta.
- Kotler, 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi Millinium*. jilid, PT. Prehalindo: Jakarta.
- Kuncoro, 2009, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Edisi II. AMP YKPN: Yogyakarta.
- Mahanani, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi kasus pada unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*.
- Mowen, 1995, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Karangan Sutrisna: Jakarta.
- Mulyo, Sanusi, 2018, *Metode Customer Satisfaction Index Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Informatika Upgris*. Vol. 4, No. 1: Yogyakarta.
- Nadia, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap*

Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Bara. Makasar.

- Parasuraman, et al., 1998, *Mengukur Kepuasan Konsumen Terhadap Harapan Pasien*. Jurnal Vol. 4, No.2, Malang. Phillip, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Indeks: Jakarta.
- Ptatiwi, 2018, *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai pasien di Pukesmas sering Kecamatan Medan Tembung*.
- Prayitno, D, 2010, *Paham Analisa Data Statistik Dengan Spss*. Mediakom: Yogyakarta.
- Redfieldzon et al, 2016, *Daya Tahan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Dan Harga : Tanjung Sengkuang*, Vol. 2, No. 1.
- Sanusi et al, 2018, *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer*: Yogyakarta, Vol. 4, No.1
- Septia, 2017, *Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung)*.
- Siti Husna et al, 2014, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas*: Bogor, Vol. 24, No. 1.
- Setiawan, Ferdy, 2009, *Analisa Harga Dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*. Media Presindo: Yogyakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Suryawan, S dan Dharmayanti, D. 2013, *Analisa Hubungan Antara Experiential Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Café Nona Manis Grand City Mall*. Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 2, No. 3.
- Syukril, 2014, *Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI Dan Gap Analisis Pada Dispencil Situbondo*.

- Tjiptono, 1996, *Indikator Pengukuran Kepuasan Konsumen*, <https://www.maxmanroe.com/indikator-untuk-mengukur-tingkat-kepuasan-pelanggan-di-media-sosial.html>. (9 Januari 2019)
- Tjiptono, 2004, *Atribut-Atribut Dan Indikator Kepuasan*. Diponegoro, Jilid Vol. 101.
- Tjiptono et al, 2011, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi Offset: Yogyakarta.
- Umar, 2005, *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 65, No. 5 Tahun 2005
- Yuliani, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*

