

SKRIPSI

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) Pada Cafe PAIDJO Balung Jember



Oleh :

Kurdianto Jaya
NIM. 1510411085

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

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Menggunakan Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) Pada Cafe
PAIDJO Balung Jember**

Oleh:

**Kurdianto Jaya
NIM. 1510411085**

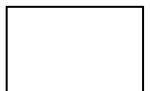
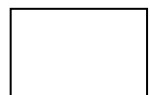
Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama

: Seno Sumowo. SE., M.M

Dosen Pembimbing Pendamping

: Haris Hermawan, SE, M.M



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) Pada Cafe PAIDJO Balung Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Kurdianto Jaya
Nim : 1510411085
Hari : Sabtu
Tanggal : 29 Juni 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijyantini. SE, MM
NPK 10 09 061

Anggota 1,

Anggota 2,

Seno Sumowo, S.E., M.M
NPK 01 09 288

Haris Hermawan. SE., MM
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

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

Haris Hermawan. SE., MM
NPK 15 03 640

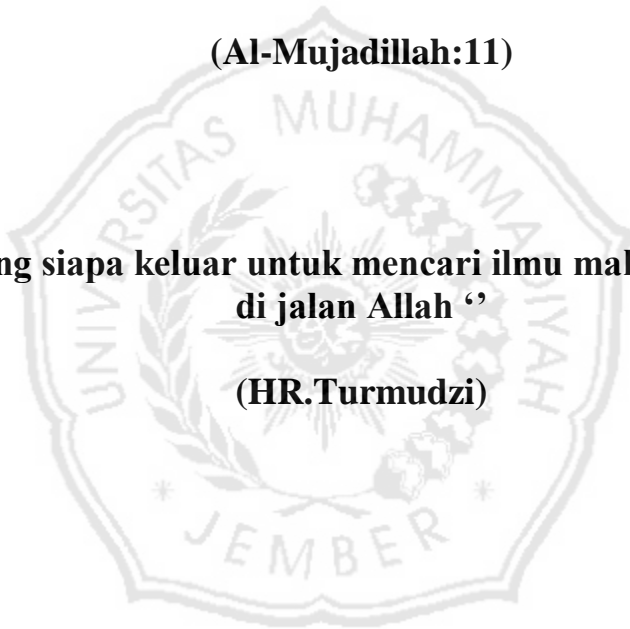
MOTTO

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara
kamu dan orang-orang yang
berilmu pengetahuan beberapa derajat.
Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan**

(Al-Mujadillah:11)

**‘Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada
di jalan Allah ‘**

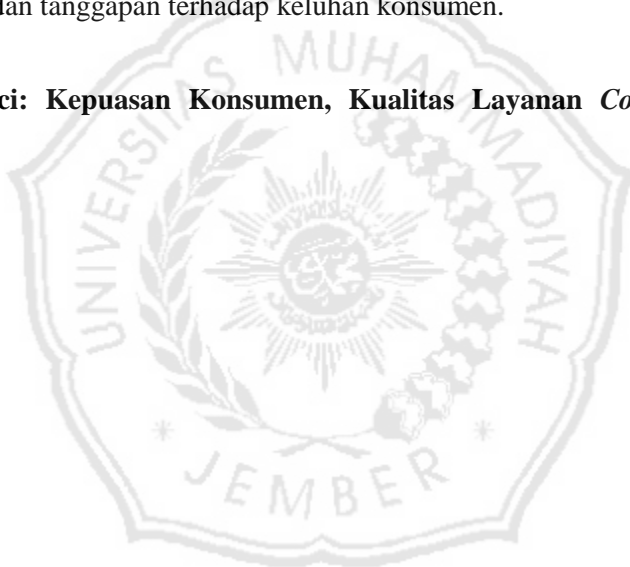
(HR. Turmudzi)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *service* pada Cafe Paidjo Balung dan menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode *CostumerSatisfaction Index* (CSI). Dengan menggunakan metode *CostumerSatisfaction Index* (CSI), dapat diketahui prioritas pelayanan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh nilai index CSI 84,3%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun perusahaan harus lebih meningkatkan pelayanan karena pada analisis data terdapat beberapa variabel pelayanan bernilai negatif. Prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan bagi pelanggan, ketersediaan kotak saran, garansi jika masih terdapat keluhan konsumen dan tanggapan terhadap keluhan konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan *CostumerSatisfaction Index*.



ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction with service services on Cafe Paidjo Balung and determine the criteria that are priorities for service improvement using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. By using the Costumer Satisfaction Index (CSI) method, service priorities can be identified. From the results of the research that has been done, the CSI index value is obtained 84.3%, which shows that most consumers are satisfied with the services provided, but the company must improve services because in data analysis there are several negative service variables. The main priorities are improving the quality of service for customers, the availability of suggestion boxes, guarantees if there are still consumer complaints and responses to consumer complaints.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Quality of Service of the Costumer Satisfaction Index.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) Pada Cafe PAIDJO Balung Jember".

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

- a. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Seno Sumowo, SE. MM, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijyantini. SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, April 2019
Penyusun

Kurdianto Jaya



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Perilaku Konsumen	6
2.1.3 Strategi Pemasaran Pelayanan.....	8
2.1.4 Diferensiasi Kompetitif	8
2.1.5 Kualitas Pelayanan	9
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.7 Bentuk Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Konseptual	14
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Identifikasi Variabel	15
3.2 Definisi Operasional Variabel	15
3.3 Desain Penelitian	16
3.4 Jenis Data	17
3.4.1 Data Primer	17
3.4.2 Data Sekunder.....	17

3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	17
3.5	Teknis Analisa Data	18
3.5.1	Uji Instrumen Data.....	18
3.5.2	Uji Validitas.....	18
3.5.3	Uji Reliabilitas	19
3.6	Analisis CSi	19
BAB 4	HASIL DAN PENBAHASAN	21
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	21
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	21
4.1.2	Struktur Organisasi	21
4.1.3	Fungsi Dan Tugas Jabatan	21
4.2	Visi Dan Misi Perusahaan.....	22
4.2.1	Visi Perusahaan	22
4.2.2	Misi Perusahaan	22
4.2.3	Sistem Upah.....	22
4.3	Hasil Analisis Data.....	22
4.3.1	Deskriptif Statistik Responden	22
4.3.2	Diskriptif Variabel Penelitian	23
4.3.3	Uji Instrumen Data	26
4.3.3.1	Pengujian Validitas Data.....	26
4.3.3.2	Pengujian Reliabilitas Data.....	27
4.3.4	Analisis CSi	27
4.4	Pembahasan.....	30
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1	Kesimpulan	33
5.2	Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Omset Penjualan Caffe Paidjo Balung Jember 2018	3
Tabel 2.1	: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1	: Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	22
Tabel 4.2	: Responden Menurut Usia.....	23
Tabel 4.3	: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	23
Tabel 4.4	: Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan	23
Tabel 4.5	: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
Tabel 4.6	: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan	25
Tabel 4.7	: Hasil Pengujian Validitas.....	26
Tabel 4.8	: Hasil Pengujian Reliabilitas	27
Tabel 4.9	: Hasil <i>Mean Importance Score & Mean Satisfaction Score</i> Kepuasan Konsumen	27
Tabel 4.10	: Hasil <i>Mean Importance Score & Mean Satisfaction Score</i> Kualitas Layana	28
Tabel 4.11	: Hasil <i>Weight Factors & Weight Score</i>	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Model 5 Tahap Pembelian	7
Gambar 2.2:	Kerangka Pemikiran Penelitian	14
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Café Paidjo Balung Jember	21

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1:	Pengantar Kuesioner
LAMPIRAN 2:	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 3:	Rekapitulasi Kuesioner
LAMPIRAN 4:	Frekuensi Responden
LAMPIRAN 5:	Frekuensi Pernyataan Responden
LAMPIRAN 6:	Uji Validitas & Uji Reliabilitas
LAMPIRAN 7:	Tabel r Product Moment