

SKRIPSI

**PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN ANALISIS
GAP PADA KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SITUBONDO**



Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

NUR RISQI SRI RAHAYU

NIM : (1510411004)

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

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTON INDEX* (CSI) DAN ANALISIS
GAP PADA KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SITUBONDO**

Oleh:

NUR RISQI SRI RAHAYU
NIM : (1510411004)

Pembimbing:

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

Dosen Pembimbing Pendamping: Yohanes Gunawan.W, SE.MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Risqi Sri Rahayu

Nim : 1510411004

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN ANALISIS GAP KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCACATAN SIPIL KABUPATEN SITUBONDO** adalah karya saya 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 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 dimuka hokum. Jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember , 20 Maret 2019

Yang menyatakan

Nur Risqi Sri Rahayu

1510411004

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari :

Tanggal :

Tempat :

Tim Penguji

Seno Sumowo, SE.MM

NPK. 01 09 288

Anggota 1

Anggota 2

Drs. Akhmad Suharto, M.P

NPK.89 06 242

Yohanes Gunawan Wibowo, SE.MM

NPK. 1984060.1.11703794

Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani M.Si.

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar,M.Sc

NPK. 85 03 125

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)**

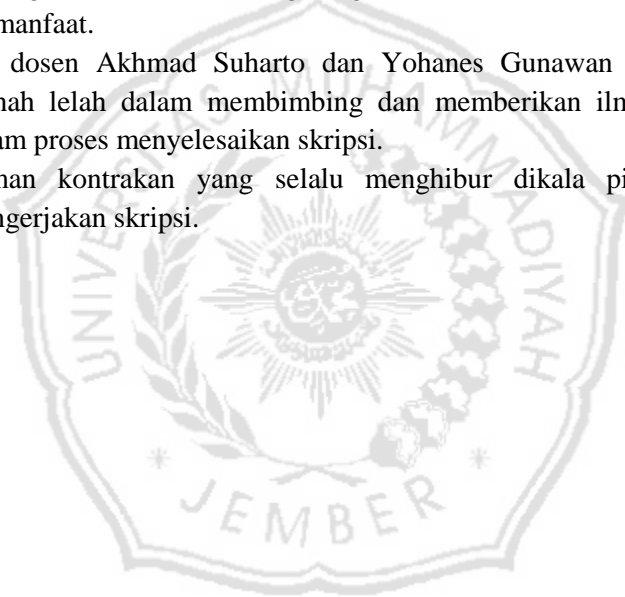
**“Meski kau tidak punya apa-apa lagi dihidupmu, ada satu hal yang bisa kau
lindungi, yaitu harga dirimu”
(Gintama)**

**“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 memberikat petunjuk, ilmu, kesehatan dan kesabaran dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga dapat di selesaikan
2. Ayah saya Alm. Bapak Kamsu yang selalu memberi nasehat yang berarti bagi saya dan *support* yang tak henti-hentinya di berikan kepada saya walaupun ayah saya telah tiada.
3. Ibu saya yang sangat saya sayangi Ibu Ramlah yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat agar selalu tekun dalam segala hal yang bermanfaat.
4. Ibu dosen Akhmad Suharto dan Yohanes Gunawan Wibowo yang tak pernah lelah dalam membimbing dan memberikan ilmunya kepada saya dalam proses menyelesaikan skripsi.
5. Teman kontrakan yang selalu menghibur dikala pikiran suntuk saat mengerjakan skripsi.



Nur Risqi Sri Rahayu

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo, yang diukur dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis Gap. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat kepada 75 responden. Pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh, nilai yang diperoleh sebesar 0,76 atau 76% dalam kategori kurang puas. Hasil perhitungan Analisis Gap pada hasil variabel *tangibles* sebesar (-0,32) dinyatakan tidak puas, hasil variabel *reliability* sebesar (-1,13) dinyatakan tidak puas, hasil variabel *responsiveness* sebesar (-0,14) dinyatakan tidak puas, hasil variabel *assurance* sebesar (-0,38) dinyatakan tidak puas dan hasil variabel *empathy* sebesar (-0,08) dinyatakan tidak puas.

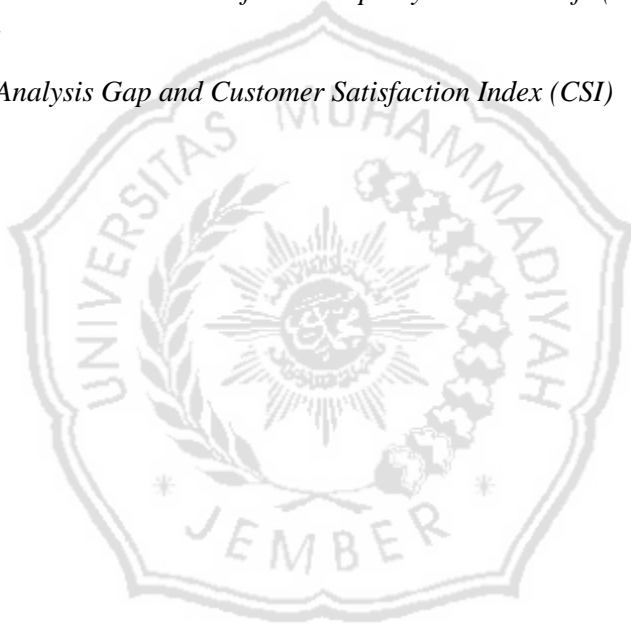
Kata kunci : *Analysis Gap and Customer Satisfaction Index (CSI)*



ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the satisfaction of the community at (Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo), as measured by the Customer Satisfaction Index (CSI) and Gap Analysis method. 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 0.76 or 76% in the less satisfied category. The calculation results of Gap Analysis on tangibles variable results of (-0.32) are declared dissatisfied, the results of the reliability variable of (-1.13) are declared dissatisfied, the results of the responsiveness variable of (-0.14) are declared dissatisfied, the variance of assurance results amounting to (-0.38) is declared dissatisfied and the results of the empathy variable of (-0.08) are declared dissatisfied.

Keyword : *Analysis Gap and Customer Satisfaction Index (CSI)*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Penerapan Customer Satisfaction Index dan Analisis GAP Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana akuntansi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jember.

Seiring harapan peneliti, semoga Skripsi ini bermanfaat dalam memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu akuntansi. Skripsi ini juga diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan dan pemahaman serta dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan bagi pembaca.

Dalam penelitian skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu tidak lupa peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Allah SWT, atas anugerah dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada peneliti.
2. Bapak Drs.Akhmad Suharto,M.P selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran.
3. Bapak Yohanes Gunawan Wibowo SE. MM.Akun selaku dosen pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu untuk memberikan saran dan bimbingannya.
4. Ayah dan Ibu tercinta, beserta seluruh keluargaku yang selama ini senantiasa membimbing dan memberi dorongan semangat serta dukungan spiritual, terima kasih atas semuanya
5. Teman-teman Manajemen kelas A angkatan 2015, yang merupakan teman seperjuangan dalam menuntut ilmu, bertukar pikiran dan bersosialisasi selama menempuh studi ini
6. Teman hidup “Candy Widi Priyono” yang selalu mendukung saya dan membantu saya dalam proses pembuatan skripsi.

Seperti kata pepatah “ Tak Ada Gading Yang Tak Retak “ peneliti menyadari bahwa Penyusunan Skripsi ini belumlah sempurna dan masih banyak kekurangan yang perlu adanya perbaikan, karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi sempurnanya penyusunan Skripsi ini. Namun mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jember, 20 Maret 2019
Peneliti

Nur Risqi Sri Rahayu
1510411004



DAFTAR ISI

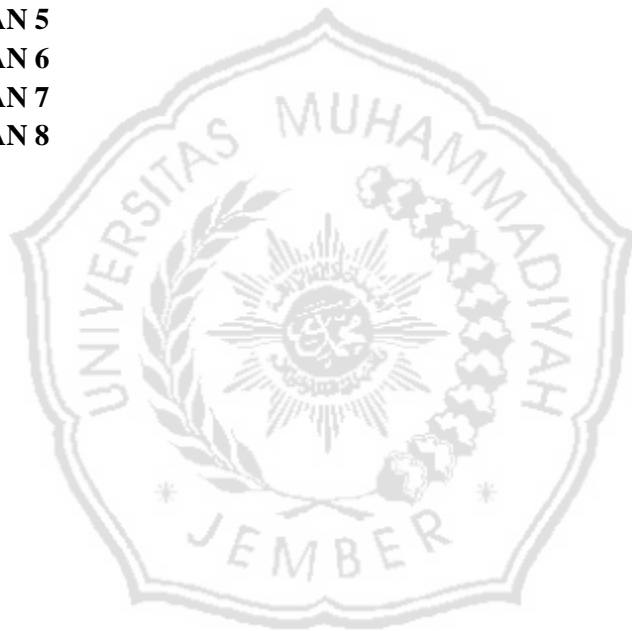
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOT	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masala.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	5
2.1.2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	6
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 Kepuasan Masyarakat.....	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.1.6 Pengukur Analisis Gap.....	14
2.1.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel.....	19
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.3 Desain Penelitian.....	20
3.4 Jenis Data Penelitian.....	20
3.4.1 Data Primer.....	20

3.4.2 Data Sekunder	20
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5.1 Populasi.....	21
3.5.2 Sampel.....	21
3.6 Teknik Penambilan Data.....	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	22
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	22
3.7.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	22
3.7.1.1 Uji Validitas.....	22
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	22
3.7.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	24
3.7.4 Analisis Gap.....	25

BAB 4. PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.1.1 Gambaran Umum Dispencaipil Kabupaten Situbondo.....	27
4.1.2 Visi dan Misi Dispencaipil Tahun 2016-2021.....	28
4.1.3 Struktur Organisasi Dispencaipil Kabupaten Situbondo.....	29
4.2 Analisis Diskriptif.....	39
4.2.1 Deskripsi Statistik Karakteristik Responden.....	39
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	40
4.2.3 Responden Menurut Umur.....	40
4.2.4 Statistik Deskriptif Responden.....	40
4.2.4.1 <i>Tangible</i> Kuesioner Kinerja.....	41
4.2.4.2 <i>Reliability</i> Kuesioner Kinerja.....	42
4.2.4.3 <i>Responsiveness</i> Kuesioner Kinerja.....	43
4.2.4.4 <i>Assurance</i> Kuesioner Kinerja.....	44
4.2.4.5 <i>Empathy</i> Kuesioner Kinerja.....	46
4.2.4.6 <i>Tangible</i> Kuesioner Harapan.....	46
4.2.4.7 <i>Reliability</i> Kuesioner Harapan.....	47
4.2.4.8 <i>Responsiveness</i> Kuesioner Harapan.....	48
4.2.4.9 <i>Assurance</i> Kuesioner Harapan.....	49
4.2.4.10 <i>Empathy</i> Kuesioner Harapan.....	50
4.3 Analisis Data.....	52
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	55
4.4.1 Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS).....	56
4.4.2 Membuat <i>Weight Factors</i> (WF) atau faktor tertimbang.....	57
4.4.3 Membuat <i>Weight Score</i> (WS) atau skor tertimbang.....	58

4.4.4 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	58
4.5 Analisis Gap.....	59
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN 1	
LAMPIRAN 2	
LAMPIRAN 3	
LAMPIRAN 4	
LAMPIRAN 5	
LAMPIRAN 6	
LAMPIRAN 7	
LAMPIRAN 8	



DAFTAR TABEL

2.2	Tabel Penelitian Terdahulu	16
3.6	Tabel Skala Pertanyaan	22
3.7.3	Tabel Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
4.2.2	Tabel Responden Menurut Jenis Kelamin	40
4.2.3	Tabel Responden Menurut Umur	40
4.2.4.1	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Tengibles</i>	41
4.2.4.2	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Reliability</i>	42
4.2.4.3	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	43
4.2.4.4	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Assurance</i>	44
4.2.4.5	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Empathy</i>	45
4.2.4.6	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Tengibles</i>	46
4.2.4.7	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Reliability</i>	47
4.2.4.8	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	48
4.2.4.9	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Assurance</i>	50
4.2.4.10	Tabel Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Empathy</i>	51
4.3.1.1	Hasil Tabel Uji Validitas Kuensioner Kinerja	52
4.3.1.2	Hasil Uji Validitas Kuensioner Harapan	53
4.3.2.1	Hasil Uji Reliabilitas Kuensioner Kinerja	54
4.3.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Kuensioner Harapan	55
4.4.1	Tabel Menentukan <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	56
4.4.2	Tabel <i>Weight Factors (WF)</i> atau faktor tertimbang	57
4.4.3	Tabel <i>Weight Score (WS)</i> atau skor tertimbang	68
4.5.3	Tabel Perhitungan Analisis Gap	60

DAFTAR GAMBAR

2.1.5.1 Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen	12
2.1.5.2 Gambar <i>Conceptual Model Of Service Quality</i>	14
4.1.4 Struktur Organisasi Dispenccapil Kabupaten Situbondo	29



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Uji Validitas
- LAMPIRAN 6 : Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 7 : Data Kuesioner CSI dan Analisis Gap
- LAMPIRAN 8 : Dokumentasi

