

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI CV.XYZ***

**SKRIPSI**

Oleh:

**RIFKY SEPTIAN AL HAZMI**

**201910215093**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI CV.XYZ***

**SKRIPSI**

Oleh:

**RIFKY SEPTIAN AL HAZMI**

**201910215093**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) di CV. XYZ

Nama Mahasiswa : Rifky Septian Al Hazmi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215093

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

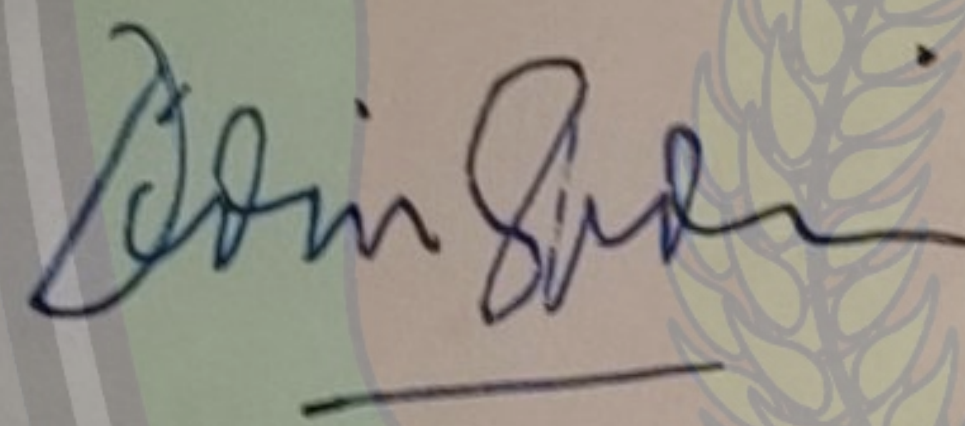
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2023

Bekasi, 27 Juli 2023

MENYETUJUI,

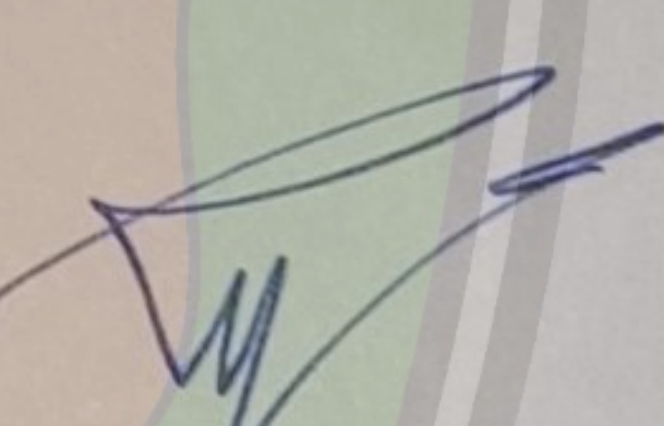
Pembimbing I

Pembimbing II



Didin Sjarifudin, S.T., M.T.

NIDN 0331126804



Rifda Ilahy Rosihan, S.T., M.Sc.

NIDN 0326029103



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di CV. XYZ

Nama Mahasiswa : RIFKY SEPTIAN AL HAZMI

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215093

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2023

Bekasi, 27 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Daonil, S.T., M.T.

NIDN 0306128308

Penguji I : Ainun Nadia, S.T., M.T.

NIDN 0311057504

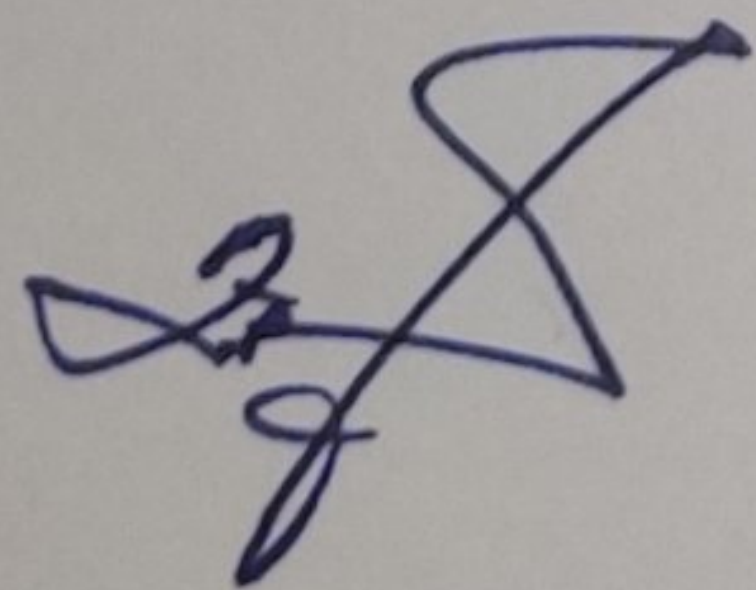
Penguji II : Didin Sjarifudin, S.T., M.T.

NIDN 0331126804

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Teknik Industri

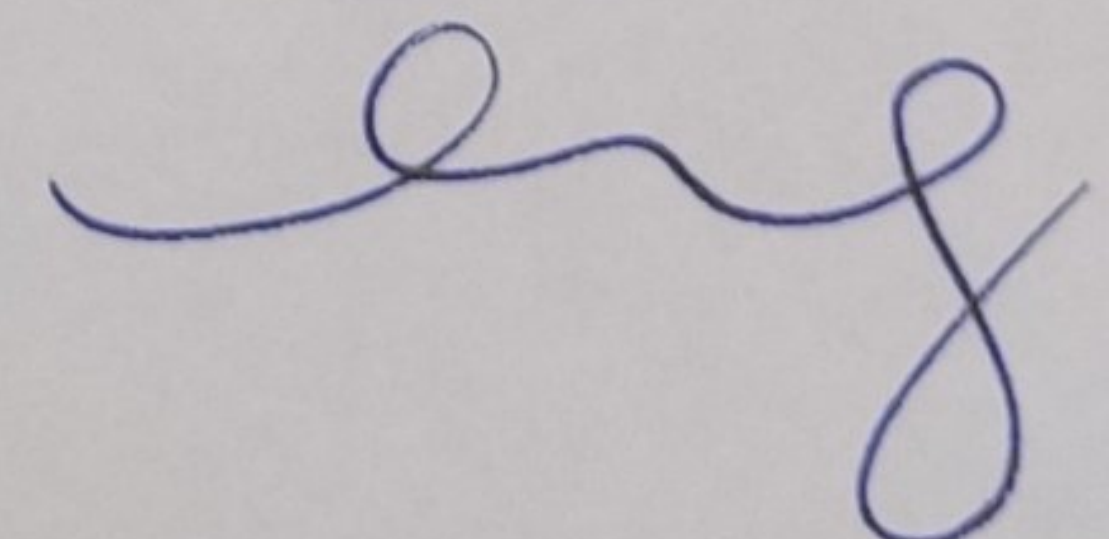


Ir. Zulkani Sinaga, M.T.

NIDN 0331016905

Dekan

Fakultas Teknik



Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.

NIDN 0324047505

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul,

“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI CV.XYZ” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 19 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Rifky Septian Al Hazmi

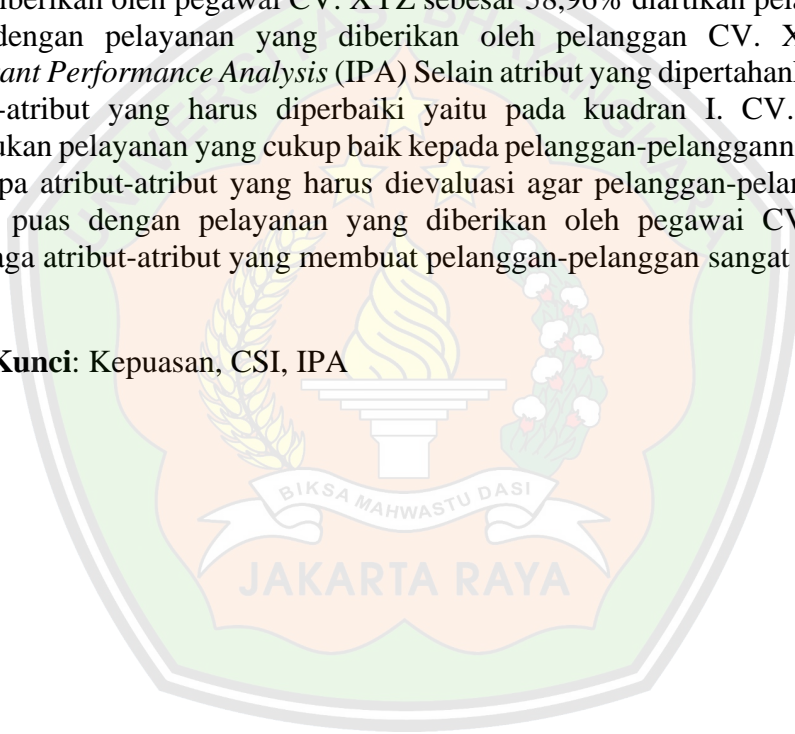
201910215093

## ABSTRAK

**Rifky Septian Al Hazmi. 201910215093.** Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Di CV. XYZ

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. IPA sebenarnya merupakan metode grafis yang menampilkan hasil perhitungan rata-rata nilai harapan dan pelayanan dari beberapa indikator, kemudian ditampilkan melalui sebuah sistem koordinat dengan menggunakan empat bagian kuadran prioritas yang berbeda. Hasil perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai CV. XYZ sebesar 58,96% diartikan pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan CV. XYZ. Metode *Important Performance Analysis* (IPA) Selain atribut yang dipertahankan di atas ada atribut-atribut yang harus diperbaiki yaitu pada kuadran I. CV. XYZ sudah melakukan pelayanan yang cukup baik kepada pelanggan-pelanggannya. Tetapi ada beberapa atribut-atribut yang harus dievaluasi agar pelanggan-pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai CV. XYZ, dan menjaga atribut-atribut yang membuat pelanggan-pelanggan sangat puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan, CSI, IPA

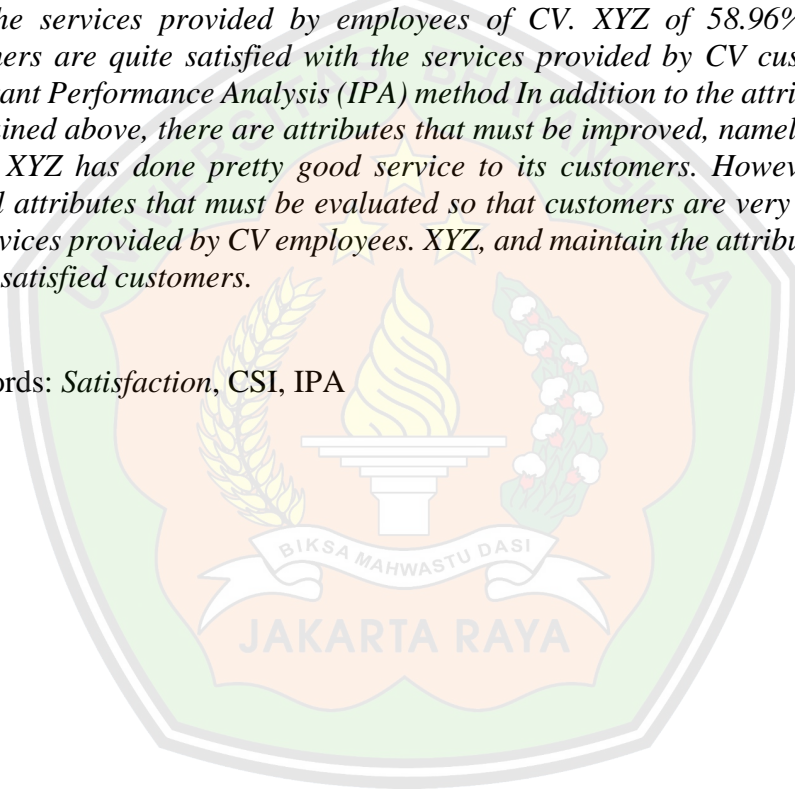


## ABSTRACT

**Rifky Septian Al Hazmi. 201910215093.** *Analysis of Customer Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods at CV. XYZ.*

*The Customer Satisfaction Index (CSI) is a method used to determine the overall level of user satisfaction by looking at the level of performance and the importance of the measured product or service attributes. IPA is actually a graphical method that displays the results of calculating the average expected value and service from several indicators, then displayed through a coordinate system using four different priority quadrant parts. the results of calculations using the Customer Satisfaction Index (CSI) method show the value of customer satisfaction with the services provided by employees of CV. XYZ of 58.96% means that customers are quite satisfied with the services provided by CV customers. XYZ. Important Performance Analysis (IPA) method In addition to the attributes that are maintained above, there are attributes that must be improved, namely in quadrant I. CV. XYZ has done pretty good service to its customers. However, there are several attributes that must be evaluated so that customers are very satisfied with the services provided by CV employees. XYZ, and maintain the attributes that make highly satisfied customers.*

Keywords: *Satisfaction, CSI, IPA*



## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIFKY SEPTIAN AL HAZMI  
Nomor Induk Mahasiswa : 2019.10.215.093  
Program Studi : TEKNIK INDUSTRI  
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*NonExclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

### **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI CV.XYZ**

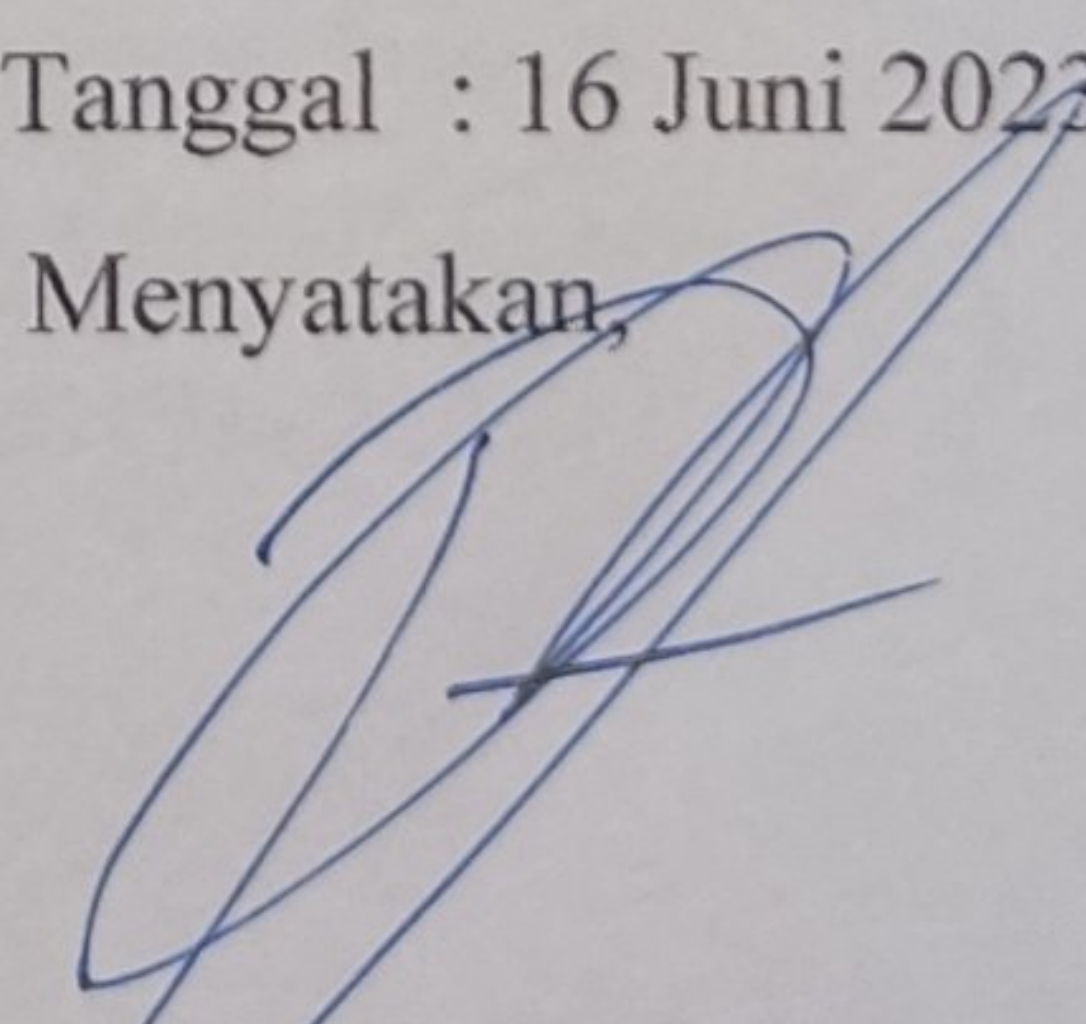
Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas viioyalty non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebaga pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : BEKASI

Pada Tanggal : 16 Juni 2023

Yang Menyatakan,

  
RIFKY SEPTIAN AL HAZMI



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di CV.XYZ” dapat diselesaikan. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat akademik yang harus di tempuh untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 pada program studi Teknik Industri di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

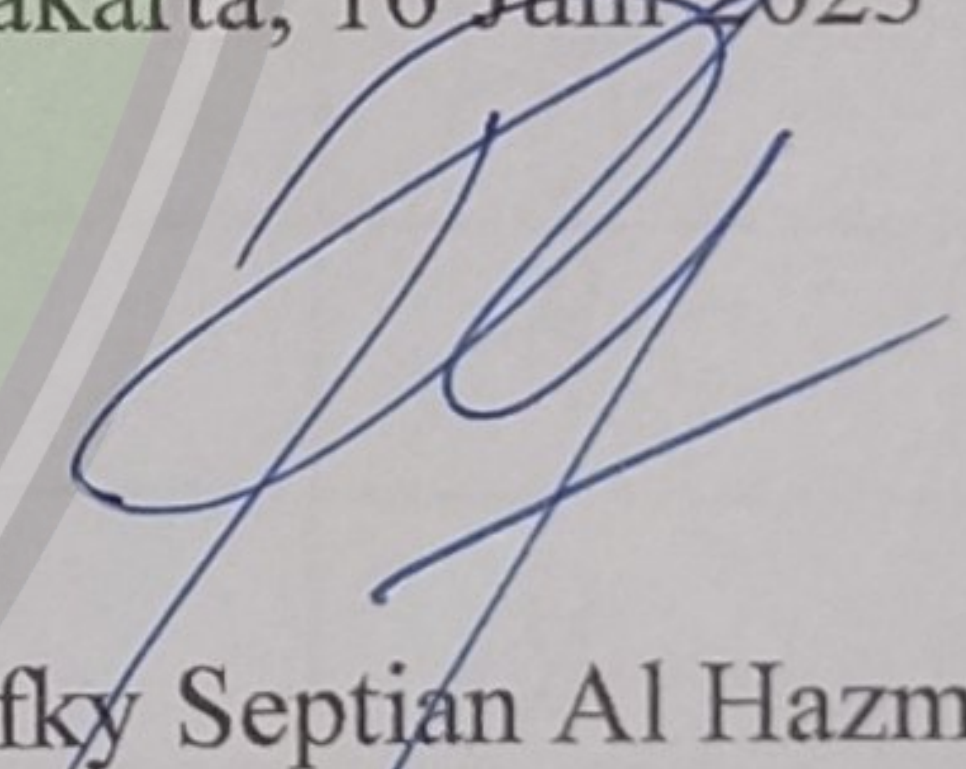
Skripsi ini disusun berdasarkan pengetahuan yang didapat dari hasil observasi, wawancara serta pengumpulan data primer dan sekunder. Baik yang langsung didapat maupun dari refrensi buku dan modul yang ada. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, saran, dan bantuan moral dan materil, dorongan serta kritikan dari berbagai pihak yang terkait. Dengan kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapa terimakasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat-Nya yang tak terhingga banyaknya.
2. Kepada Ayah dan Ibu beserta keluarga besar yang tidak ada henti nya memberikan semangat, serta doa untuk saya.
3. Bapak Irjen.Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Tulus Sukreani, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Didin Sjarifudin, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing-1 yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi.

7. Ibu Rifda Ilahy Rosihan, S.T., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing-2 yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi.
8. Selaku Dosen Pembimbing Akademik saya Bpk Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.
9. Teman-teman Teknik Industri saya Angkatan 2019, abang-abang Angkatan 2018 serta adik-adik Angkatan 2020, 2021, 2022 yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teruntuk Nim 20210301084 terima kasih banyak atas semangat, doa serta masukan-masukan yang diberikan dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas masukan, saran, dan batuan dalam pengerjaan skripsi ini.

Masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi dan melimpahkan rezeki kepada kita semua. Aamiin.

Jakarta, 16 Juni 2023



Rifky Septian Al Hazmi

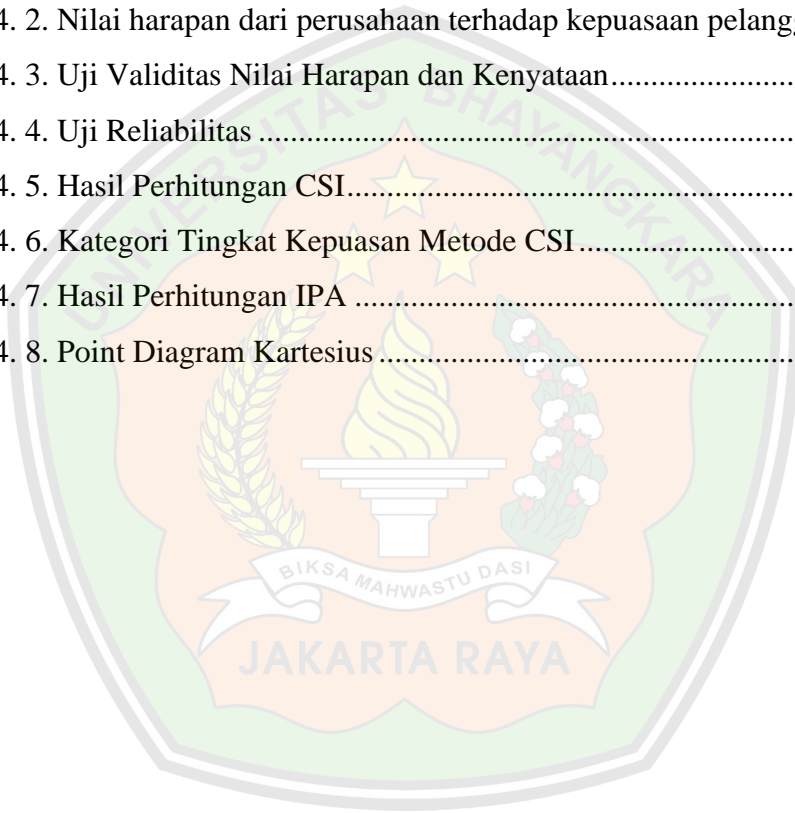
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	6
1.8 Metode Penelitian .....	6
1.9 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Pengertian Jasa .....	11
2.3 Pengertian <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	13
2.4 Pengertian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	15
2.5 5W+1H .....	16
2.6 Uji Validitas.....	16
2.7 Uji Reliabilitas .....	18
2.8 Diagram Kartesius .....	18
2.9 Penelitian Terdahulu.....	20

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.2 Jenis Data.....	23
3.3 Tahapan Pengolahan Data .....	24
3.4 Kerangka Berpikir .....	26
<b>BAB VI ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	28
4.1.1 Deskripsi Lokasi .....	28
4.1.2 Responden .....	28
4.1.3 Harapan .....	29
4.2 Pengolahan Data .....	29
4.2.1 Uji Validitas .....	29
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	31
4.2.3 Hasil Perhitungan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	32
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
4.2.5 Diagram Kartesius.....	36
4.3 Analisa dan Pembahasan .....	38
4.3.1 CV. XYZ.....	38
4.3.2 CSI .....	38
4.3.3 IPA .....	38
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>42</b>
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1. Pernyataan dan atribut yang digunakan.....	2
Tabel 1. 2. Nilai harapan dari perusahaan terhadap kepuasan pelanggan .....	3
Tabel 1. 3. Nilai kenyataan perusahaan berdasarkan penilain pelanggan .....	3
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 4. 1. Nilai kenyataan perusahaan berdasarkan penilain pelanggan .....	28
Tabel 4. 2. Nilai harapan dari perusahaan terhadap kepuasan pelanggan .....	29
Tabel 4. 3. Uji Validitas Nilai Harapan dan Kenyataan.....	30
Tabel 4. 4. Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 4. 5. Hasil Perhitungan CSI.....	33
Tabel 4. 6. Kategori Tingkat Kepuasan Metode CSI.....	34
Tabel 4. 7. Hasil Perhitungan IPA .....	35
Tabel 4. 8. Point Diagram Kartesius .....	37



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Diagram IPA .....	19
Gambar 3. 1. Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 4. 1. Diagram Kartesius Metode IPA .....	36



## LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Nilai tabulasi responden dan Perusahaan
2. Lampiran 2. Instrumen penelitian
3. Lampiran 3. Cek plagiasi
4. Lampiran 4. Biodata mahasiswa
5. Lampiran 5. Kartu bimbingan

