

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI BW EATRY***

**SKRIPSI**



Oleh  
**ARI PRABOWO**  
**201910215260**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI BW EATRY***

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Nama Mahasiswa : Ari Prabowo  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215260  
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Juli 2024

Jakarta, 1 Agustus 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Helena Sitorus, S.T., M.T.  
NIDN 0331126804

Roberta Heni Anggit, ST., MT.  
NIDN 0314078801

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Nama Mahasiswa : Ari Prabowo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215260

Progam Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 26 Juli 2024

Jakarta, 1 Agustus 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Ir. Achmad Muhazir., M.T.  
NIDN 0316037002

Penguji I : Widya Spalanzani, ST., MT  
NIDN 0331019401

Penguji II : Helena Sitorus, ST., MT  
NIDN 0330117308

MENGETAHUI,

Ketua Progam Studi  
Teknik Industri

Dekan  
Fakultas Teknik

Ir. Zulkani Sinaga, M.T.  
NIDN 0331016905

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 BW EATRY**

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.

Jakarta, 29 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Ari Prabowo

201910215260

## RINGKASAN

**Ari Prabowo. 201910215260.** Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis*(IPA) Di BW EATRY.

BW EATRY adalah perusahaan industri makanan dan minuman menawarkan berbagai layanan kuliner. Rata-rata komplain pelanggan dalam satu tahun sebesar 3,8% yang dimana melebihi dari target komplain perusahaan sebesar 1%. Untuk itu diperlukan analisis penelitian bertujuan meningkatkan kepuasan customer BW EATRY dan menentukan apa saja yang harus dipertahankan,diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Index (IPA).Hasil perhitungan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) nilai kepuasan pelanggan sebesar 45,87% diartikan pelanggan cukup puas dengan pelayanan diberikan oleh pelanggan BW EATRY. Penelitian menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) ditemukan atribut-atribut yang harus dipertahankan,diperbaiki,dan intensitasnya dikurangi, atribut-atribut yang harus dipertahankan yaitu (packing/kemasan yang rapih dan bagus,pengetahuan pegawai,pelayanan pegawai yang cepat,pegawai cepat dalam menanggapi keluhan,dan pegawai memiliki pengetahuan yang lengkap. Harus diperbaiki pada atribut (pegawai selalu menyakan produk apa saja yang dibutuhkan customer),dan harus dikurangi intensitasnya pada atribut (sikap pegawai yang ramah) dan atribut (pegawai memberikan pelayanan baik kepada customer,selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan,pegawai menjamin tidak adanya keterlambatan pengiriman,pegawai memberikan informasi promo,memberikan informasi terkait barang kepada pelanggan). Maka dari itu analisis ini memberikan pemahaman lebih dalam kepuasan pelanggan yang mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan,diperbaiki,dan intensitasnya dikurangi dalam meningkatkan strategi pelayanan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan.

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

## SUMMARY

**Ari Prabowo. 201910215260.** *Analysis of Customer Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods at BW EATRY.*

*BW EATRY is a company in the food and beverage industry offering a variety of culinary services. The average customer complaint in one year is 3.8%, which exceeds the company's complaint target of 1%. For this reason, research analysis is needed aimed at increasing BW EATRY customer satisfaction and determining what needs to be maintained, improved and reduced in intensity for customer satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Index (IPA) methods. Calculation results using the Customer Satisfaction Index method (CSI) customer satisfaction value of 45.87% means that customers are quite satisfied with the service provided by BW EATRY customers. Based on the Important Performance Analysis (IPA) method, attributes that must be maintained, improved and reduced in intensity are found. The attributes that must be maintained are (neat and good packaging, employee knowledge, fast employee service, employees who respond quickly, complaints, and employees have complete knowledge), must be improved on attributes (employees always ask what products customers need), and the intensity must be reduced on attributes (friendly attitude of employees) and attributes (employees provide good service to customers, always maintaining the quality of food ingredients, employees guaranteeing there are no delays in delivery, employees providing promotional information, providing information regarding goods to customers). Therefore, this analysis provides a deeper understanding of customer satisfaction which identifies what attributes must be maintained, improved and reduced in intensity in improving service strategies and maximizing customer satisfaction.*

Keywords: *Quality, 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 : Ari Prabowo  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215260  
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 (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI BW EATRY**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti 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 sebagai 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 : JAKARTA

Pada Tanggal : 29 Juni 2024

Yang menyatakan,



Ari Prabowo

## KATA PENGANTAR

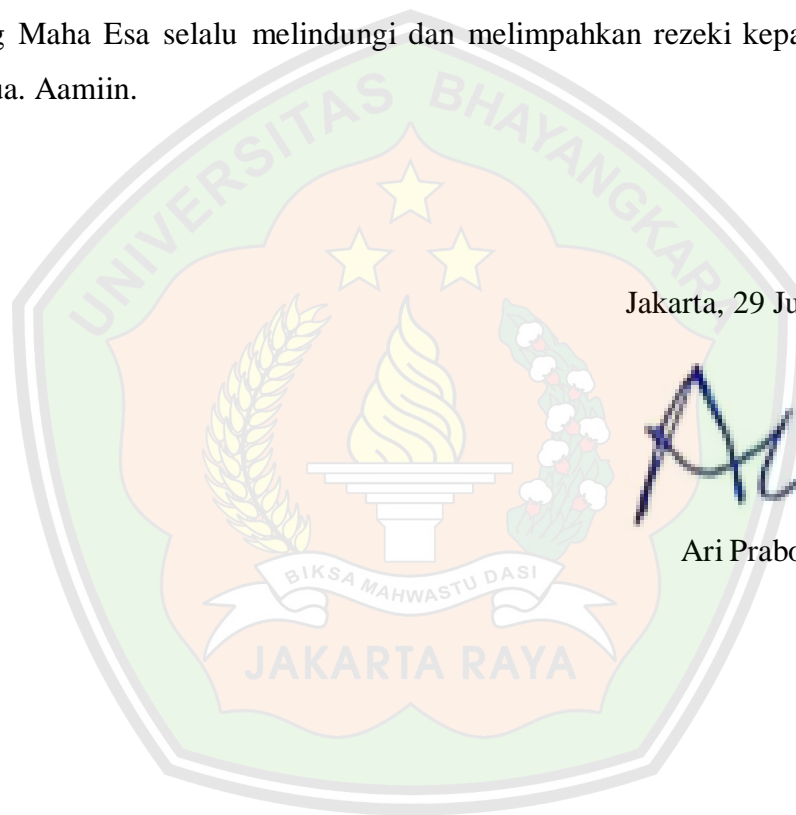
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di BW EATRY” dapat diselesaikan. Adapun tujuan 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-Nyaserita 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., PhD., D.Crim.,(Honoris Causa) SelakuRektor 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. Ibu Helena Sitorus, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing-1 yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi.
7. Ibu Roberta Heni Anggit, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing-2 yangselalu memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi.

8. Selaku Dosen Pembimbing Akademik saya Bpk Andi Turseno, S.T., M.T.
9. Teruntuk Aura Septiyani terima kasih banyak atas semangat, doa serta masukan-masukan yang diberikan dalam pengerjaan skripsi ini.
10. 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, 29 Juni 2024

*Ari*

Ari Prabowo

## 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>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</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 BE EATRY .....	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>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1. Jenis-jenis komplain pelanggan .....	2
Tabel 1. 2. Data rata-rata komplain perbulan .....	3
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1. Pernyataan dan atribut yang digunakan .....	27
Tabel 4. 1. Nilai kenyataan dari perusahaan berdasarkan penilaian pelanggan.....	31
Tabel 4. 2. Data perusahaan (Dokumentasi).....	33
Tabel 4. 3. Uji Validitas Nilai Harapan dan Kenyataan.....	34
Tabel 4. 4. Uji Reabilitas.....	36
Tabel 4. 5. Hasil Perhitungan CSI .....	37
Tabel 4. 6. Kategori Tingkat Kepuasan Metode CSI.....	38
Tabel 4. 7. Hasil Perhitungan IPA .....	39
Tabel 4. 8. Point Diagram Kartesius.....	41



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Diagram Kartesius .....	19
Gambar 3. 1. Kerangka Berfikir .....	29
Gambar 4. 1. Diagram Kartesius Metode IPA .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

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

