

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Difour Coffee House Yogyakarta)



Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Trismi Ristyowati, S.T., M.T.
NIK 277080202361

Eko Nursubiyantoro, S.T., M.T.
NIP 196809211991031001

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta



Dr. Sadi, S.T., M.T.
NIK 271039801941

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Adelin Siregar

NPM : 122130112

Jurusan : Teknik Industri FTI UPN "Veteran" Yogyakarta

menyatakan bahwa karya ilmiah saya dengan judul **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*** adalah hasil karya ilmiah saya dan bebas dari plagiarisme.

Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia untuk mempertanggung jawabkan secara pribadi tanpa melibatkan institusi dan menerima sanksi sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Juli 2020

Yang menyatakan



Adelin Siregar
NPM 122130112

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “*Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*”. Dalam penyusunan Tugas akhir ini penulis menyadari bahwa semuanya tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, dorongan, dan bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Trismi Ristyowati, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, memberikan informasi, petunjuk, saran selama pelaksanaan penelitian, dan penyusunan hingga akhirnya Tugas Akhir ini selesai.
2. Eko Nursubiyantoro, S.T, M.T., selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang juga telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Dr. Sadi S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
4. Bpk. Dimas selaku pemilik Difour Coffee House yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Orang tua yang telah banyak memberikan doa, dukungan, motivasi, materi, dan nasihat-nasihat yang sangat berharga bagi penulis.
6. Seluruh mahasiswa Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta khususnya angkatan 2013.
7. Semua pihak yang terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan Tugas akhir ini agar lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Yogyakarta, Juli 2020

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan Masalah.....	I-2
1.4 Asumsi	I-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.6 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan	II-1
2.1.1 Pengukuran kepuasan pelanggan	II-1
2.1.2 Manfaat kepuasan pelanggan	II-3
2.2 Kualitas Pelayanan	II-3
2.3 Dimensi Kualitas Jasa	II-4
2.4 Kuesioner	II-7
2.5 Populasi dan Sample	II-8
2.6 Uji Kecukupan Data	II-10
2.7 Uji Validitas	II-10
2.8 Uji Reliabilitas.....	II-11
2.9 <i>Customer Satisfaction Index</i>	II-12
2.10 <i>Importance-Performance Analsis</i>	II-13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Pengumpulan Data	III-1
3.3 Kerangka Penelitian	III-1
3.4 Pengolahan Data.....	III-3
3.5 Analisis Hasil.....	III-3
3.6 Kesimpulan dan Saran	III-4
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Kuesioner.....	IV-1

4.1.2 Penentuan jumlah sample	IV-2
4.2 Pengolahan Data	IV-3
4.2.1 Uji Validitas	IV-3
4.2.2 Uji Reliabilitas	IV-4
4.2.3 Rata-rata Nilai Atribut Kepuasan dan Kepentingan	IV-4
4.2.4 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i>	IV-7
4.2.5 Menghitung <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-9
4.3 Analisis Hasil.....	IV-11
4.3.1 Analisis Uji Validitas.....	IV-11
4.3.2 Analisis Uji Reliabilitas.....	IV-11
4.3.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	IV-12
4.3.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-12
BAB V Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Konsumen.....	II-1
Gambar 2.2.	Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	II-14
Gambar 3.1	Kerangka penelitian.....	III-2
Gambar 3.1	Kerangka penelitian.....	III-2
Gambar 4.1	Diagram <i>Importance performance analysis</i> kepentingan dan Kepuasan.....	IV-13

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Kualitas Layanan Perusahaan.....	II-6
Tabel 2.2	Indeks Kepuasan Pengguna	II-12
Tabel 2.3	<i>Customer Satisfaction Index</i>	II-17
Tabel 4.1	Atribut Pelayanan.....	IV-1
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	IV-3
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian Kepuasan	IV-4
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian Kepentingan	IV-4
Tabel 4.5	Rata-rata Nilai Atribut Kepuasan dan Kepentingan.....	IV-5
Tabel 4.6	Skor Atribut	IV-7
Tabel 4.7	<i>Customer Satisfaction Index</i>	IV-8
Tabel 4.8	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> Kuadran A ...	IV-12
Tabel 4.9	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> Kuadran B ...	IV-13
Tabel 4.10	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> Kuadran C ...	IV-13
Tabel 4.11	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> Kuadran D ...	IV-14

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	L-1
LAMPIRAN 2 Tabel Distribusi r (50-100)	L-5
LAMPIRAN 3 Hasil Kuesioner	L-7
LAMPIRAN 4 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	L-15
LAMPIRAN 5 Perhitungan <i>Importance Performa Analysis</i>	L-17
LAMPIRAN 6 Dokumentasi Tempat Penelitian	L-18