

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN
***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**
(Studi kasus UMKM Ahul Saleh)



Disusun oleh:
Azril Dwi Setiawan
18106006

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *CUSTOMER SATISEACTION INDEX* (CSI) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

(Studi kasus UMKM Ahul Saleh)

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS USING CUSTOMER
SATISEACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS**

(Case study of UMKM Ahul Saleh)

Diususun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik



AZRIL DWI SETIAWAN

18106006

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

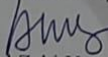
**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISEACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE
PERFOMANCE ANALYSIS (IPA)*
(Studi kasus UMKM Ahul Saleh)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh
AZRIL DWI SETIAWAN


18106006

Laporan Tugas Akhir telah disetujui
pada tanggal
20 Januari 2023


Pembimbing I,

a.n 
Achmad Zaki Yamani S.T., M.T.
NIDN. 06131118701

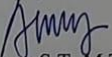
Penguji I,


Anastasia Febiyani, S.T., M.T.
NIDN. 0609049102

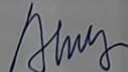
Pembimbing II,


Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.
NIDN. 0601049501

Penguji II,


Aswan Munang, S.T., M.T.
NIDN. 0603048702

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri


Aswan Munang S.T., M.T.
NIDN. 0603048702

Mengetahui,
Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain


Muhammad Ridwan Sidiq, S.T., M.T.
NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Azril Dwi Setiawan

NIM : 18106006

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer satisfaction index* dan *Importance performance analysis* (Studi Kasus : UMKM Ahul Saleh)

Dosen Pembimbing Utama : Achmad Zaki Yamani, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing Pendamping : Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 17 November 2022



METERAI
TEMPEL
6E57AJX850953517

Azril Dwi Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	1
ABSTRACT.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Studi Pustaka.....	7
2.2 Dasar Teori	15
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.3 Konsep 7P	16
2.2.4 Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	17
2.2.5 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	19
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Subjek Penelitian.....	22
3.3 Diagram Alur Penelitian	22
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian	25
3.5 Alat dan Bahan.....	25
3.6 Metode Analisis Data	25

3.7	Variabel dan Atribut Penelitian	26
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1.	Pengumpulan Data.....	28
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden	29
4.2.1	Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Responden.....	29
4.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	30
4.3.1	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	30
4.3.2	Uji Validitas Tingkat Kepuasan	31
4.3.3	Uji Reliabilitas	32
4.4.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	33
4.5.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
4.6	Pembahasan.....	39
BAB V	43
KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1.	Kesimpulan	43
5.2.	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Pustaka.....	7
Tabel 2.4 kategori <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	19
Tabel 3.7 Variabel dan Atribut Penelitian	26
Tabel 4.1 Kepentingan Responden	29
Tabel 4.2 Kepuasan Responden	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	30
Tabel 4.4 Hasil Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan	31
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	32
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan dengan Metode CSI.....	33
Tabel 4. 7 Kriteria Indeks Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4. 8Hasil Perhitungan dengan Metode IPA.....	35
Tabel 4. 9 Rata – rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik penjualan 4 bulan terakhir (kg).....	4
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	20
Gambar 3.1 <i>flowchart</i> penelitian analisis kepuasan pelanggan	23
Gambar 4.1. Diagram Kartesius.....	39