

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN JASA PENGENDALIAN HAMA DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS(IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION*
INDEX(CSI) STUDI KASUS : PT ETSA**



SKRIPSI

Oleh :

ROY HARTONO

2017.69.03.0040

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2021**

PERNYATAAN PENULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roy Hartono
NIM : 2017.69.03.0040
Program Studi : Teknik Industri

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengendalian Hama Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Studi Kasus: PT ETSA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulisan saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tugas akhir ini yang saya kutip dari karya orang lain dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan. Jika tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis ilmiah dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Yudharta Pasuruan.

Pasuruan, 26 Agustus 2021



Roy Hartono

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN JASA PENGENDALIAN HAMA
DENGAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) STUDI
KASUS : PT. ETSA

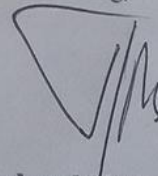
NAMA : ROY HARTONO
NIM : 2017.69.03.0040

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui

Pasuruan, 14 Agustus 2021



Pembimbing,



Achmad Misbach, ST., MT.
NIK.Y.069.11.01.066

PENGESAHAN SKRIPSI

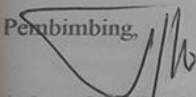
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN JASA PENGENDALIAN HAMA
DENGAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) STUDI
KASUS : PT. ETSA

NAMA : ROY HARTONO
NIM : 2017.69.03.0040

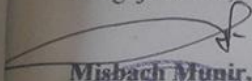
Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan
Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 14 Agustus 2021. Menurut
pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk
tujuan penganugerahan gelar Sarjana Teknik Industri.

Pasuruan, 26 Agustus 2021


Pembimbing,


Achmad Mishbach, ST.,MT.
NIK.Y.069.02.01.066

Penguji Utama,


Misbach Munir, ST.,MT.
NIK.Y.069.02.01.015

Kaprodi,


Achmad Mishbach, ST.,MT.
NIK.Y.069.02.01.066

Penguji Anggota,


M Hermansyah, ST.,MT.
NIK.Y.069.03.01.036

Dekan Fakultas Teknik,


Misbach Munir, ST.,MT.
NIK.Y.069.02.01.015

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT , Rabb semesta alam Yang Tidak Pernah Tidur, Penuh Rahmat dan Kasih Sayang, Yang Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui Segalanya, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Wahai Rabb kami, bagi-Mu segala puji dan bagi-Mu segala syukur, sebagaimana Allah telah memberi nikmat, berkah dan karunia. Shalawat dan salam semoga tercurah atas pilihan para Rasul, dan Rasul-Mu, kekasih tercinta yang menjadi tauladan hamba-hambamu yaitu Nabi Muhammad SAW.

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang senantiasa memberikan kelancaran, kemudahan serta kesehatan kepada saya. Sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Semoga ilmu yang didapat menjadi berkah dan barokah amin.

MOTTO

"Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri." (Benyamin Franklin)

"Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai."
(Schopenhauer)

"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh." (Andrew Jackson)

"Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya" (Ali Bin Abi Thalib)

Abstract

PT. ETSA is a company engaged in pest control services based in Sidoarjo, East Java. As a service company, fulfilling customer satisfaction is the main goal, by providing the best control services for various types of pests. In the pest control process, several problems were found, namely in the period from June to December 2020 there were 28% of customers who chose not to continue the contract due to reasons they were not satisfied with the services provided. Customers who are not satisfied with PT. ETSA's services have led to complaints, especially customers in the Malang and Pasuruan areas. Undetected customer dissatisfaction is considered necessary for a thorough evaluation. This research was conducted by distributing 40 questionnaires and calculating using the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The Importance and Performance Analysis (IPA) method aims to determine the value of the level of conformity between the level of importance and the level of satisfaction which is then plotted using a Cartesian diagram. Meanwhile, the Customer Satisfaction Index (CSI) method aims to determine the overall level of customer satisfaction. The results of the calculation of the Importance and Performance Analysis (IPA) method have a conformity level value of 86% and in the Cartesian Diagram of 15 attributes there are 5 attributes that need to be improved and improved, namely attributes number 4, 7, 8, 13 and 15. The results of the calculation of the Customer Satisfaction method Index (CSI) got a score of 77.41% indicating that PT ETSA's customers feel "quite satisfied. However, PT ETSA must continue to improve service quality, especially on attributes that are considered unsatisfactory.

Keywords: "Customer satisfaction, Questionnaire, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

ABSTRAK

PT ETSA merupakan perusahaan bergerak dalam bidang jasa pengendalian hama yang berpusat di Sidoarjo, Jawa Timur. Sebagai perusahaan jasa memenuhi kepuasan bagi pelanggan merupakan tujuan utama dengan memberikan jasa pengendalian terbaik berbagai jenis hama. Dalam proses pengendalian hama masih ditemukan beberapa masalah yaitu pada periode bulan Juni hingga Desember 2020 terdapat 28% pelanggan yang memilih tidak melanjutkan kontrak dikarenakan alasan harga maupun kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan PTETSA sehingga menyebabkan berujung adanya komplain terutama pelanggan area Malang dan Pasuruan. Ketidakpuasan pelanggan yang tidak terdeteksi dinilai perlu untuk dilakukan evaluasi secara menyeluruh. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 40 kuisioner dan dilakukan penghitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan *plotting* dengan menggunakan Diagram Kartesius. Sedangkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Hasil perhitungan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 86 % dan pada Diagram Kartesius dari 15 atribut terdapat 5 atribut perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor 4, 7, 8, 13 dan 15. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) mendapatkan skor sebesar 77,41 % menunjukkan bahwa pelanggan PT ETSA merasa “cukup puas. Akan tetapi PT ETSA maka harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang dinilai kurang memuaskan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan , Kuesioner, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “ *Analisis kepuasan pelanggan jasa pengendalian hama metode ImportancePerformanceAnalysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) studi kasus : PT ETSA* ”.

Adapun maksud serta tujuan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir adalah untuk meraih gelar Sarjana (S-1) Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Yudharta.

Dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna karena masih kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis, karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan, dan penulis dengan senang hati menerima kritik serta saran dari pembaca. Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis untuk menyampaikan puji syukur kepada Allah SWT serta mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Romo KH. M. Sholeh Bahruddin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa dimana Universitas Yudharta Pasuruan bernaung dan atas nasehat-nasehat beliau dalam hidup berdampingan dengan masyarakat tanpa membedakan semua kalangan.
2. Bapak Dr. Asrul Anam, M.PdI selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Bapak Misbach Munir, ST, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Yudharta Pasuruan.

4. Bapak.Achmad Misbach, ST, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Achmad Misbach, ST, MT, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya serta kesabarannya hingga akhir penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Langga selaku pendamping selama magang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
7. Seluruh pimpinan dan seluruh staff serta rekan kerja di PT ETSA yang selalu membantu dalam proses kegiatan Penelitian.
8. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dan penyusunan laporan tugas praktek ini yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua dukungannya.

Penulis memohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan dan penyusunan Laporan Penelitian ini, oleh karena itu penulis mengharapkan Kritik dan Saran agar dapat mengevaluasi kembali dan Penulis dapat menjadi lebih baik dalam hal penulisan laporan.

Pasuruan, 02 Agustus 2021

Roy Hartono (201769030040)

DAFTAR ISI

JUDUL	0
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	
MOTO	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	
1.2 Identifikasi Masalah	
1.3 Rumusan Masalah	
1.4 Tujuan Penelitian.....	
1.5 Manfaat Penelitian.....	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
<u>2.1</u> Penelitian Terdahulu.....	
<u>2.2</u> Pengertian Pengendalian Hama.....	
<u>2.3</u> Pelanggan	

<u>2.3.1</u>	<u>Pengertian Pelanggan</u>	
<u>2.3.2</u>	<u>Kepuasan Pelanggan</u>	
<u>2.3.3</u>	<u>Pengukuran Kepuasan Pelanggan</u>	
<u>2.3.4</u>	<u>Survei Kepuasan Pelanggan</u>	
<u>2.3.5</u>	<u>Kuesioner Pelanggan</u>	
<u>2.4</u>	<u>Jasa</u>	18
<u>2.4.1</u>	<u>Pengertian Jasa</u>	
<u>2.4.2</u>	<u>Karakter Jasa</u>	
<u>2.5</u>	<u>Kualitas</u>	17
<u>2.5.1</u>	<u>Pengertian Kualitas</u>	
<u>2.5.2</u>	<u>Kualitas Pelayanan</u>	
<u>2.6</u>	<u>Importance Performance Analysis (IPA)</u>	
<u>2.7</u>	<u>Customer Satisfaction Index (CSI)</u>	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
<u>3.1</u>	<u>Kerangka Konseptual</u>	
<u>3.2</u>	<u>Deskripsi Masalah</u>	
<u>3.3</u>	<u>Teknik Pengumpulan Data</u>	
<u>3.4</u>	<u>Waktu dan Tempat Penelitian</u>	
<u>3.5</u>	<u>Teknik Analisis Data</u>	
<u>3.5.1</u>	<u>Pengolahan Data</u>	30
<u>3.5.1.1</u>	<u>Uji Kecukupan Data</u>	31
<u>3.5.1.2</u>	<u>Kuesioner</u>	32
<u>3.5.1.3</u>	<u>Uji Validitas</u>	32
<u>3.5.1.4</u>	<u>Uji Reliabilitas</u>	35
<u>3.6</u>	<u>Diagram Alur Penelitian</u>	

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Sejarah Perusahaan.....	38
4.1.1 Struktur Organisasi.....	38
4.2 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	41
4.2.1 Tingkat Kesesuaian.....	46
4.2.2 Rata-rata Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Kepuasan.....	46
4.3 Diagram Karterius.....	48
4.3.1 Kuadran 1.....	48
4.3.2 Kuadran 2.....	48
4.3.3 Kuadran 3.....	49
4.3.2 Kuadran 4.....	49
4.4 Customer Staticfaction Index.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....	57
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data PelangganPT.ETSA.....	3
Gambar 1.2 Data PelangganPT.ETSA Pasuruan & Malang..	4
Gambar 4.3 DiagramKartesius.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar pelanggan putus kontrak bulan Juni – Desember 2020.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.5.1.3 Uji Validitas atribut.....	32
Tabel 3.5.1.4 Cronbach’s alpha uji reliabilitas skor kepentingan.....	35
Tabel 4.2.1 Tabel tingkat kesesuaian.....	41
Tabel 4.2.1 Tabel tingkat kesesuaian action	39
Tabel 4.2.2 Rata-rata tingkat kesesuaian.....	46
Tabel 4.4 Penghitungan Customer satisfaction index (CSI)..	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar bimbingan.....	58
Lampiran 2. Rekap atribut kepentingan.....	59
Lampiran 3. Item-Total Statistics.....	60
Lampiran 4. Distribusi nilai r tabel signifikan 5%.....	61
Lampiran 5. Reliability.....	62
Lampiran 6. Item-Total Statistics.....	63
Lampiran 7. Dokumentasi penelitian.....	64
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 9. Rekap Kuesioner Kepentingan.....	68
Lampiran 10. Rekap Kuesioner Kepuasan.....	69
Lampiran 11. Riwayat Hidup.....	70
Lampiran 10. Lembar Peserta Seminar.....	71

