

**ANALISI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PLAFON PVC PADA NASTA INTERIOR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (STUDI KASUS DESA TANJUNG SERUPA, KEC. PAKUAN RATU, KAB. WAY KANAN)**

**Refision Nugroho<sup>1</sup>, Febriyanto<sup>2</sup>, Nina Lelawati<sup>3</sup>**  
**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro**  
**Email : [refisionnugroho@gmail.com](mailto:refisionnugroho@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Pemasaran merupakan suatu badan yang segala kegiatan atau usaha yang dilakukan pada bidang pemasaran, yaitu mendistribusikan dari produsen ke konsumen melalui pemasaran. Pelaku utama dalam pemasaran plafon (PVC), yaitu plafon yang memiliki bahan yang anti air atau bahan yang elastis, sedangkan pihak-pihak yang terkait dalam penyiapan bahan baku plafon yaitu pekerja, jasa pemasangan plafon, jasa angkuta barang, serta pihak yang membantu dalam pemasarannya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Penelitian verifikatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hasil penelitian sebelumnya, (Sukmadinata, 2006:5). Menggunakan metode penelitian ini untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* tersebut digunakan pada penelitian ini untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Plafon PVC. Analisis kepuasan konsumen secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berdasarkan dari hitungan indeks kepuasan pelanggan, nilai CSI kualitas pemasangan Plafon mendapatkan skor sebesar 72.74 % yang berada pada rentang 66 – 80 artinya kepuasan pelanggan terhadap kualitas pemasangan Plafon secara keseluruhan yang dilihat berdasarkan kinerja dan kepentingan atribut-atribut berada pada kriteria “puas”. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada pemasangan Plafon di Desa Tanjung Serupa, maka dapat di simpulkan Nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pemasangan plafon PVC adalah 72.74 % berdasarkan rentang kriteria CSI dengan skala 66 sampai 80 bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Desa Tanjung Serupa secara umum berada pada kategori puas artinya pelanggan merasa “puas” atas kualitas pemasangan Plafon.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*