

**ANALISIS 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)

SKRIPSI



**Oleh :
Refision Nugroho
NPM. 19610105**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**ANALISIS 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)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Proram Sarjana (S1) Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

Oleh :

Refision Nugroho

NPM. 19610105

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023

**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 Nugroho¹, Febriyanto², Nina Lelawati³
**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Metro**
Email : 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)*

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF PVC CEILING IN NASTA INTERIOR USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD (CASE STUDY OF TANJUNG SERUPA VILLAGE, PAKUAN RATU REGENCY, WAY KANAN REGENCY)

Refision Nugroho¹, Febriyanto², Nina Lelawati³
Management Study Program, Faculty of Economics and Business,
Muhammadiyah Metro University
Email : refisionnugroho@gmail.com

ABSTRAK

Marketing is a body that all activities or efforts are carried out in the field of marketing, namely distributing from producers to consumers through marketing. The main actors in ceiling marketing (PVC), namely ceilings that have water-repellent materials or elastic materials, while the parties involved in preparing ceiling raw materials are workers, ceiling installation services, goods transportation services, and parties who assist in marketing them . The type of research used in this research is descriptive and verification research. Verification research is a type of research that aims to test a theory or results of previous research, (Sukmadinata, 2006:5). Using this research method to determine the significant relationship between the variables studied. The Customer Satisfaction Index (CSI) method was used in this study to examine the effect of the dimensions of service quality on customer satisfaction in PVC ceilings. Analysis of overall customer satisfaction was carried out by calculating the value of the Customer Satisfaction Index (CSI). The consumer satisfaction scale commonly used in index interpretation is a scale of 0 to 1. Based on the calculation of the customer satisfaction index, the CSI value for ceiling installation quality gets a score of 72.74% which is in the range of 66 – 80 meaning customer satisfaction with the overall quality of ceiling installation. seen based on the performance and importance of the attributes are in the criteria of "satisfied". with a scale of 66 to 80 that the level of customer satisfaction in Tanjung Sesama Village is generally in the satisfied category, meaning that the customer feels "satisfied" with the quality of the ceiling installation.

Keywords: *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI)*

RINGKASAN

Pemasaran merupakan sebuah konsep kunci keberhasilan suatu bisnis dengan memperhatikan keinginan dan pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan (Kotler dan Amstrong) (2012:102). Proses dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan manusia inilah yang menjadi konsep pemasaran. Mulai dari pemenuhan produk (*product*), penetapan harga (*price*), tempat (*place*), mempromosikan barang (*promotion*) karyawan (*people*) proses (*process*) dan bukti fisik (*physical evidience*). Metode *Cuctomer Satisfaction Index* (CSI) tersebut digunakan pada penelitian ini untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Plafon PVC. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berdasarkan data yang ada ditempat penelitian sehingga menggunakan pendekatan *ex post facto* dan survey. Metode yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok. 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”. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Desa Tanjung Serupa secara umum berada pada kategori puas yang berarti masih ada satu lagi tingkatan yaitu rentang 81 sampai dengan 100 yang artinya sangat puas, maka dari itu kualitas pemasangan plafon lebih ditingkatkan lagi.

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

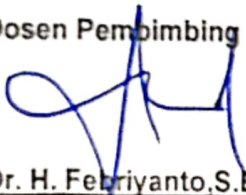
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PLAFON PVC PADA NASTA
INTERIOR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION*
*INDEX (CSI)***

(Studi Kasus Desa Tanjung Serupa, Kec. Pakuan Ratu, Kab. Way Kanan)

**REFISION NUGROHO
19610105**

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I




Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Dosen Pembimbing II



Nina Lefawati, S.E., M.M.
NIDN. 0212028802

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS 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

19610105

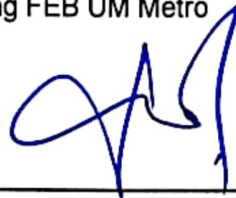
Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 14 Juli 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji



Dr. Febriyanto, S.E.,M.M.

NIDN. 0223027901

Ketua Penguji



Nina Lelawati, S.E.,M.M.

NIDN. 0212028802

Sekretaris

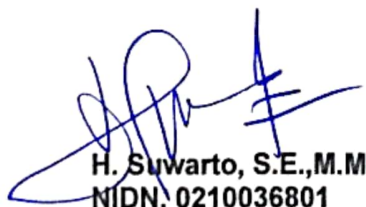


Ratmono, S.E.,M.M.

NIDN.0220076001

Penguji Utama

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**



H. Suwanto, S.E.,M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“Jangan Pernah Menyesal Dengan Apa Yang Telah Kamu Lakukan,
Karena Kelak Akan Kamu Pertanggung Jawabkan”
(refisionnugroho)

“Jangan Terlalu Cepat Merasa Puas, Karena Sejatinya Perjuangan Tidak
Akan Pernah Berakhir Sebelum Kakimu Menapak Di Surga”
(lizatabi'ah)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT dan senantiasa bershalawat kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, dengan ini penulis persembahkan hasil penulisan skripsi kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Rahmad Hidayat dan Ibu Rubiyem, yang senantiasa kuhormati dan kubanggakan dalam keadaan apapun. Saya ucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tuaku, karena berkat doa dan usaha beliau adalah langkah demi langkah yang penulis tempuh senantiasa dipermudah oleh Allah SWT, hingga sampai akhirnya penulis mampu menyelesaikan studi S1 di Universitas Muhammadiyah Metro. Semoga mereka selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan senantiasa dilimpahkan keberkahan atas setiap langkahnya yang tulus dan ikhlas.
2. Kakak-kakakku tercinta, yang selalu memberikan dukungan serta motivasinya dan yang menjadi sumber inspirasiku.
3. Untuk saudara-saudara terdekat yang telah mensupport dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Dan untuk teman-teman seperjuangan jurusan S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro
5. Serta Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

KATA PENGANTAR

Puji sukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “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)“. Adapun penulisan dari skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk bisa menempuh ujian sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Nani Septiana, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M Selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dengan memberikan masukan serta saran sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.
5. Nina Lelawati, S.E., M.M Selaku dosen Pembimbing II yang juga telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh tenaga usaha (TU) Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas yang di butuhkan selama perkuliahan.
7. Serta Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu serta pengetahuan, nasihat dan dukungan yang penulis dapatkan selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

8. Orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan dalam segi psikis dan materi, serta memberikan dukungan dan pengertian selama penulis mengerjakan skripsi ini.
9. Khoirul Anwar, S.ip dan Fitono Adi Putro, S.T selaku sodara kandung yang selalu membantu dan mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Liza Tabi'ah yang tidak henti-hentinya selalu memberikan dukungan, semangat dan perhatiannya kepada penulis.
11. Tidak lupa kepada teman-teman dan sahabat seperjuangan skripsi yang selalu mengingatkan serta mendukung berjalanya penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta terimakasih pada tempat penelitian yaitu usaha Plafon PVC di Desa Tanjung Serupa yang telah memberikan izin dan bantuannya untuk memberikan informasi serta data agar pengerjaan skripsi ini dapat berlajalan dengan lancar.

Semoga semua amal dan kebaikan mereka dicatat sebagai amalan terbaik oleh Allah SWT. Aamiin. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan kesalahan, oleh sebab itu penulis sangat berterimakasih atas kritik dan saran pembaca untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini bisa bermanfaat untuk seluruh pihak.

Metro. Maret 2023

Refision Nugroho

19610105

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Refision Nugroho
NPM : 19610105
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul Analisis 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) benar hasil karya saya bukan hasil plagiat.


Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Metro, 10 Sep. 2023

Yang Membuat Pernyataan




Refision Nugroho
NPM.19610105



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 337/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : REFISION NUGROHO
NPM : 19610105
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

ANALISIS 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)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 07 Agustus 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Jajar Dewantara No 116
Jember, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Jember, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHEK</i>).....	xiii
DASTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7

II. KAJIAN LITERATUR

A. Pemasaran.....	9
1.1 Pengertian Pemasaran.	9
1.2 Bauran Pemasaran	9
B. Kualitas Produk.....	11
2.1 Pengertian Kualitas Produk	11
C. Harga.....	13
3.1 Pengertian Harga	13
D. Kualitas Pelayanan	14
4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14

4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
E. Kepuasan Pelanggan.....	16
5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan	18
5.3 Perilaku Konsumen Yang Tidak Puas	19
5.4 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	19
5.5 Pengukuran kepuasan Konsumen	20
5.6 <i>Customer satisfaction Index</i>	22
F. Penelitian yang Relevan	23
G. Teori Pemikiran	24
6.1 Kerangka pikir	25
H. Hipotesis Penelitian.....	27

III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	28
1.1 Populasi.....	28
1.2 Sampel.....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel	30
D. Variabel Penelitian	31
E. Definisi Konseptual Variabel	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
2.1 Observasi	32
2.2 Koesioner	32
G. Pengajuan Instrumen Data	33
3.1 Uji Validasi.....	33
3.2 Uji Reabilitas.....	33
3.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	34

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	36
4.1 Sejarah Plafon PVC.....	36
4.2 Visi Misi.....	39
B. Hasil penelitian	39
5.1 Uji Kecakupan Data.....	39

5.2	Kuisisioner	41
5.3	Uji Validitas	41
5.4	Uji Reliabilitas	43
5.5	Karakteristik Responden	44
5.6	Tingkat Kesesuaian	46
5.7	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan.....	50
C.	Analisis Data Dengan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	51
D.	Pembahasan	53

VI. PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	55
B.	Saran	55

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1	Daftar Beberapa Nama Plafon 3
2.1	Referensi Penelitian Terdahulu 23
2.2	Referensi Penelitian Terdahulu (lanjutan) 24
3.1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index(CSI)</i> 35
4.1	Uji Validitas Atribut..... 42
4.2	<i>Cronbach's Alpha</i> Pada Uji Reabilitas Skor kepentingan 44
4.3	<i>Cronbach's Alpha</i> Pada Uji Reliabilitas Skor Kepuasan 44
4.4	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin..... 45
4.5	Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan 45
4.6	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan 46
4.7	Jumlah Responden Berdasarkan Kebutuhan Yang Diperlukan 46
4.8	Tingkat kesesuaian..... 47
4.9	Keputusan <i>Hold & Action</i> 49
4.10	Nilai Rata-Rata Tiap Atribut..... 50
4.11	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar Kerangka Pikir.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Rekap Atribut Kepentingan
2. Rekap Atribut Kepuasan
3. Korelasi Atribut Kepentingan
4. Korelasi Atribut Kepuasan
5. Reliabilitas Atribut Kepentingan
6. Reliabilitas Atribut Kepuasan
7. R Tabel
8. T Tabel