

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTIN UNIT USAHA
UNIDA GONTOR (U3)**



Disusun Oleh :

Eko Aprilianto 372016621548

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR
PONOROGO
2020**

ABSTRAK

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing ialah kualitas pelayanan. Pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pelaku usaha harus disesuaikan karena harapan dari konsumen pada setiap saat selalu berubah. Tujuan dari penelitian ini ialah mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada kantin unit usaha unida (U3) dan menganalisis atribut pernyataan pada dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya. Hasil dari perhitungan analisis kepuasan konsumen menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) yaitu sebesar 62.77%. Dengan kriteria cukup puas, hasil pengolahan data menggunakan metode *important performance analysis* (IPA) yang dibagi ke dalam empat kuadran. Pada kuadran I (prioritas utama) ialah (karyawan selalu menerapkan salam, senyum dan sapa, karyawan mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu, karyawan menguasai pengetahuan dan mampu menjawab setiap pertanyaan atau masalah dari pelanggan, pada kuadran II (pertahankan prestasi) ialah (karyawan melayani dengan penuh perhatian, kenyamanan ruang makan dan tersedianya peralatan makan yang lengkap seperti sendok, garpu dan tisu makan, mengutamakan kepentingan pelanggan, karyawan dapat memberikan informasi menu dengan jelas, memberikan layanan tanpa melihat status sosial dan kedudukan, karyawan berkomunikasi secara baik dengan pelanggan, karyawan teliti dalam melayani pesanan pelanggan, karyawan merasa aman dan nyaman ketika mengonsumsi makanan yang dijual di kantin U3 dan terakhir karyawan sopan dan ramah), pada kuadran III (prioritas rendah) ialah (karyawan dapat merespon keluhan konsumen dengan cepat, memberikan jaminan apabila produk yang dibeli tidak sesuai pesanan, lokasi yang mudah dijangkau, sudah menerapkan protokol kesehatan di era *new normal*, wadah makan yang higienis dan tertutup, kinerja karyawan yang konsisten dan penuh semangat dan karyawan teliti dalam melayani pesanan pelanggan), pada kuadran IV (berlebihan) ialah (tempat parkir yang aman, karyawan selalu membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan dan konsumen merasa aman dan nyaman saat berada di kantin U3).

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul F, M. 2018, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pealyanan Menggunakan Metode SERVICE QUAITY dan *Importance Perpormance Analysis* (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo)”, Universitas Islam Indonesia.
- Anggraini, Lulu Dian, Panji Deoranto, and Dhita Morita Ikasari. vol. 4, no. 2. 2015, “Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and*”, *Jurnal Industri*. pp. 74–81. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>.
- Asfary, R, A. 2018, “Analisis Kepuasan Pelanggan Menghunakan Pendekatan *importence performance analisis dan costemer satisfacton indeks* (Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)”, Universitas Islam Indonesia.
- BPS. 2017, “Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2017 (Jawa Timur Province in Figures 2017”, surabaya. <https://jatim.bps.go.id/publication/2017/08/11/d618ba11975447a5fffa5f48/%0Aprovinsi-jawa-timur-dalam-angka-2017.html..>
- Budiayanto, D. 2013, “Analisis Kepuasan KOnsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Costumer satisfaction index (CSI)* dan *Impoertance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus : Minimarket GARUDA Pekanbaru)”, Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim.
- Damanik, Priscillia Anggita, Retno Astuti, and Rizky L.R. Silalahi. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI) di Coffee Story Malang Analysis of Cunsomers Satisfaction to The Quality of Coffee Drinks With Importan*.
- Djiftono, F. Edisi Keti edition. 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.

- Fariidatunnaa'imah Feira. 2018, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baked&brewed coffee kota bogor feira fariidatunnaa'imah.
- Ferdinand. 2006, *metode penelitian manajemen*, Semarang: UNDIP.
- Fera, R. vol. 20(2). 2009, "Pelayanan Pramusaji dalam meningkatkan kenyamanan para tamu yang datang ke restoran pandan sari hotel santika primiere yogyakarta", *jurnal universitas sumatra utara*. pp. 110-7.
- Ghozali. 2006, *aplikasi analisis multi variate dengan SPSS*, Semarang: UNDIP.
- Heru, E, L. 2014, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode *Impoertance Performance Analysis (IPA)* dan Metode *Costumer satisfaction index (CSI)*", Universitas Brawijaya.
- Irawan, H. 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Indrawinangsih dan sudaryanto. vol. 1(7). 2007, "Pengukuran Kualitas Pelayan Kartu Pro Bayar XL diwilayah Depok", *Jurnal manajemen dan pemasaran*.
- Januar, F, A. 2018, "Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah Makan ' Waroeng Steak and Shake ' Yogyakarta Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah Makan ' Waroeng Steak and Shake ' Yogyakarta", Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Kotler and Philips. Edisi Mile edition. 2005, *Manajemen Pemasaran (Benjamin Molan. Terjemahan)*, Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi and Hamdani. 2004, *manajemen pemasaran jasa*, Jakarta: selemba empat.
- Lulu, D, A. 2014, "Analisis Presepsi Konsumen Menggunakan Metode *Impoertance Performance Analysis (IPA)* dan Metode *Costumer satisfaction index (CSI)*", Universitas Brawijaya.
- Meiyanti, S.I. 2019, "*Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library*",

Universitas Sriwijaya.

Menne, Firman. 2017, Nilai-nilai Spiritual Dalam Entitas Bisnis Syariah, Celebes Media Perkasa.

Muharastri, Y. 2008, "Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good Di Kota Bogor", Institut Pertanian Bogor.

Pricillia, A, D. 2014, "Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas minuman kopi dengan metode", Malang: Universitas Brawijaya.

Rahmawan, Arief. no. June. 2012, *Penerapan Integrasi Service Quality dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Konsumen.*

Rangkuti. 2006, *Measuring Costumer Satisfaction.*, Jakarta: PT. GramediaPustaka.

Riduwan. 2011, *Dasar Dasar Statistika*, bandung: alfa beta.

Saidani, B. vol. 3(1). 2012, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market.", *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*.

Sugiono. 2006, metode Penelitian Bisnis, bandung: Alfa beta.

Sugiyono. 2006, metode penelitian bisnis, bandung: alfa beta.

Suyabrata. 2004, metode penelitian, jakarata: raja grafido persada.

Tjiptono, F. and Candra G. 2012, Pemasaran Strategik, Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. 2006, Pemasaran Strategik, Yogyakarta: Andi offset.

Widiyanto. 2008, metode Penelitian, semarang: UNDIP.

Yesenia. 2014, "Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan kfc di tangerang selatan", Institut pertanian bogor.

Zeithalm, V.A., A. Parasuraman, &.L.L. Berry. 1990, *Delivering Quality Service*, New York:
The Free Press.