PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFOMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEKS* (CSI) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Teknik Industri

oleh :

Nama : Agit Novian

No. Mahasiswa : 05 522 021

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2014

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti perngakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang saya telah terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta,



Agit Novian

05 522 021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Pengukuran Kinerja Pelayanan Perusahaan Menggunakan *Importance And Performance Analisys* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

TUGAS AKHIR

oleh :

Nama : Agit Novian

No. Mahasiswa : 05 522 021

Yogyakarta, Oktober 2014

Pembimbing

Drs, H.M, Ibnu Mastur, MSIE

DEWA NET
internet café

JL. Monjali, No. 52 Karangjati, Sinduadi, Mlati, Sleman

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Wiendy Hika P, S.Kom**
Jabatan : Manager HRD
Alamat : JL. Monjali, No. 52 Karangjati, Sinduadi, Mlati, Sleman

Menerangkan bahwa :

Nama : **Agit Novian**
No.Mhs : 05522021

Diberikan izin untuk melakukan penelitian dalam rangka tugas skripsi di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta jurusan Teknik Industri, fakultas Teknologi Industri pada tanggal 2 juli 2014 – 1 Agustus 2014 dengan mengambil permasalahan dengan judul : **"Pengukuran Kinerja Pelayanan perusahaan menggunakan Importance and Performance analisys (IPA) dan Customer satisfaction indeks (CSI) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan".**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 01 juli 2014

DEWA NET
Internet Café

Wiendy Hika P, S.Kom
Manager HRD

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(Q.S. Al-Insyirah 5-6)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah, dan Alhamdulillah atas segala kekuatan, hidayah dan anugerah-Nya Tugas Akhir dengan judul *"PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEKS (CSI) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN"* dapat terselesaikan.

Keberhasilan terselesaikannya Tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ibnu Mastur, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Karyawan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak, Ibu, adik dan keluarga atas segala doa, bantuan, dan kasih sayang yang senantiasa mengalir untukku.
6. Semua pihak yang telah memberi semangat dan segala masukan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan berkah khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Dan semoga Allah SWT memberikan ridha dan membalas segala budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, November 2014

Penulis

ABSTRAKSI

Dalam era modern saat ini kebutuhan akan teknologi sangat tinggi. Internet salah satunya. Dalam hal ini adanya pelayanan jasa persewaan komputer yang berakses internet sangat banyak di Indonesia, salah satunya di Jogjakarta. Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang bersangkutan. Pengukuran kinerja pelayanan akan diukur dengan menggunakan metode *Importance And Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Dari hasil penelitian yang menggunakan IPA dan CSI pada Dewa Net Yogyakarta ini terdapat 68 pertanyaan kuesioner, dan ada beberapa poin termasuk dalam kuadran I. Dan persentase CSI mencapai 59,70% yang mana itu menunjukan tingkat kepuasan pelanggan dalam kriteria cukup puas. Oleh karena itu tindakan yang perlu dilakukan pihak warnet adalah yaitu memperbaiki item – item yang terdapat di kuadran I (prioritas utama). Meningkatkan dan mempertahankan poin – poin yang ada dalam kuadran II (pertahanan prestasi), kuadrant III (prioritas rendah), kuadrant IV (berlebih). Serta meningkatkan kerjanya supaya mendekati atau mencapai tingkat kepuasan 100%.

Kata kunci : Internet, *Importance And Performnce Analysis* (IPA), *Customer Satisfction Indeks* (CSI)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI v
PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penlitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 3

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1 Penelitian Terdahulu 5
2.2 Landasan Teori 6
2.2.1 Jasa 6
2.2.2.1 Klasifikasi Jasa 6
2.2.2.2 Karakteristik Jasa 7
2.2.2 Kualitas 8
2.2.2.1 Kualitas Pelayanan 8
2.2.3 Persepsi Konsumen 9
2.2.4 Kepuasan Pelanggan 10

2.2.4.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 11
2.2.5 *Importance Performance Analisys* (IPA) 12
2.2.6 Customer Satisfaction Indeks (CSI) 14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Objek Penelitian 15
3.2 Jenis dan Sumber Data 15
3.3 Alat dan Pengumpulan Data 15
3.3.1 Kuesioner 15
3.3.2 Sampel 16
3.4 Kerangka Penelitian 17
3.5 Metode Pengumpulan Data 18
3.6 Pengolahan Data 18
3.6.1 Uji Kecukupan Data 18
3.6.2 Uji Validitas 19
3.7 Importance Performance Analisys (IPA) 20
3.8 Customer Satisfaction Indeks (CSI) 21
3.9 Kesimpulan dan Saran 22

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data 23
4.1.1 Sejarah Perusahaan 23
4.1.2 Visi Perusahaan 23
4.1.3 Misi Perusahaan 23
4.2 Pengolahan Data 23
4.2.1 Uji Kecukupan Data 23
4.2.2 Kuesioner 25
4.2.3 Uji Validitas 25
4.2.4 Uji Reliabilitas 26
4.3 Importance and Performance Analysis (IPA) 27
4.4 Customer Satisfaction Indeks (CSI) 29
4.5 Diagram Kertesius 31

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Analisa Data Hasil Kuesioner 32

5.1.1 Uji Kecukupan Data..... 32

5.2 Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA).....32

5.2.1 Kuadran I.....32

5.2.2 Kuadran II.....33

5.2.3 Kuadran III.....35

5.2.4 Kuadran IV.....35

5.3 Analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).....37

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan..... 38

6.2 Saran..... 38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....21
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi.....25
Tabel 4.2 *Cronbach's Alpha*.....26
Tabel 4.3 Tingkat Kesesuaian.....28
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).....29
Tabel 5.1 Atribut - atribut Kuadran I.....33
Tabel 5.2 Atribut - atribut Kuadran II.....34
Tabel 5.3 Atribut - atribut Kuadran III.....35
Tabel 5.4 Atribut - atribut Kuadran IV.....36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA).....13
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....17
Gambar 4.5 Diagram Kartesius.....31