

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN PRAMUNIAGA DI TOKO SUZUYA THE CENTRAL PASAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Sakinah Hasibuan¹, Yuhelmi², Guntoro³

Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai, Pekanbaru, Riau, telp. 0811 753 2015
e-mail: ¹sakinahhasibuan19@gmail.com, ²yuhelmi@unilak.ac.id, ³guntoro@unilak.ac.id

Abstrak

Pendapatan Toko Suzuya the central pada 3 bulan terakhir rata-rata menurun dari pendapatan sebelumnya. Upaya yang dapat dilakukan Suzuya untuk meningkatkan pendapatan ialah dengan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Toko Suzuya memerlukan sebuah analisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pramuniaga dengan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer serta jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 539 orang dan jumlah sampel yang akan diberikan kuesioner adalah 84 orang. Rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepuasan dan kepentingan dijumlahkan kemudian diimplementasikan rumus Customer Satisfaction Index (CSI), hasil dari perhitungan metode Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 80.45% yang artinya member puas dengan pelayanan yang diberikan pramuniaga. Analisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pramuniaga dengan menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) adalah sebesar 80.45, nilai tersebut berada pada rentang 61.00%-80.99% yang artinya konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan pramuniaga Toko Suzuya The Central.

Kata Kunci: Analisa, customer satisfaction index, kepuasan pelanggan.

Abstract

Suzuya's central store revenue in the last 3 months on average has decreased from the previous income. The effort that Suzuya can do to increase revenue is by improving service to customers. Suzuya stores require an analysis of customer satisfaction with the services provided by salespeople using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The data used in this study are secondary data and primary data and the population in this study amounted to 539 people and the number of samples to be given the questionnaire was 84 people. The calculation of the average level of satisfaction and the importance of the questionnaire is added up and then the Customer Satisfaction Index (CSI) formula is implemented, the calculation result of the Customer Satisfaction Index (CSI) method is 80.45%, which means that members are satisfied with the services provided by the sales assistant. Analysis of customer satisfaction with the services provided by the sales assistant using the customer satisfaction index (CSI) method of 80.45, the value is in the range of 61.00% -80.99%, which means that consumers are satisfied with the services provided by the sale. assistant to Suzuya The Central Store.

Keywords: Analysis, customer satisfaction index, customer satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pada umumnya perusahaan hidup dalam lingkungan yang berubah dengan cepat, dan dinamis. Perusahaan harus mampu bersaing dalam menunjukkan keunggulan akan produk atau jasa yang dihasilkan dibanding kompetitornya. Hal ini terjadi dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen yang semakin beraneka ragam. Tentunya kondisi ini juga mengakibatkan terjadinya peningkatan jumlah kompetitor yang terlibat dalam berbagai industry strategis. Pendapatan rata-rata toko tersebut menurun dari pendapatan sebelumnya. Maka upaya yang dapat dilakukan Suzuya untuk dapat meningkatkan pendapatan tersebut adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sebelumnya toko Suzuya hanya melayani pelanggan seadannya saja tanpa memprioritaskan pelanggan, maka sering sekali ada pelanggan yang merasa diacuhkan dan kebutuhannya tidak terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari faktor pelayanan yang diberikan pramuniaga, menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan pramuniaga untuk mengetahui pelanggan yang telah menjadi member puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan pramuniaga, serta memberikan strategi usulan pada faktor-faktor yang menjadi prioritas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang sangat penting bagi perkembangan dan keberhasilan toko Suzuya.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

2.1 langkah-langkah penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. **Observasi**
Tahap awal ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan secara menyeluruh dengan cara survei ke toko Suzuya The Central dan melakukan pengiriman kuesioner pada setiap pelanggan yang pernah datang.
2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
Setelah melakukan survey dan kuesioner, peneliti kemudian mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Pramuniaga Di Toko Suzuya The Central Pekanbaru.
3. **Studi pustaka**
Pada tahap ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku literatur atau jurnal yang berkaitan dengan judul dari proposal skripsi yang penulis buat yang nantinya akan dijadikan landasan teori dan referensi yang akan digunakan peneliti.
4. **Perumusan Masalah**
Pada tahap ini mencari dan menentukan masalah yang akan dibahas terkait dengan judul. Proses dilakukan dengan cara observasi dan diskusi dengan pihak yang terkait dengan objek penelitian.
5. **Pembatasan Masalah**
Pada tahap ini menentukan ruang lingkup yang akan dibahas agar pembahasan tidak lari dari tujuan yang akan dicapai.
6. **Analisa dan Pembahasan**
Analisa dilakukan berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan dan hasil analisa ini selanjutnya dibahas untuk langkah perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang memiliki kartu member.
7. **Kesimpulan dan Saran**
Pada tahap ini dilakukan pengambilan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk memberikan gambaran hasil penelitian dan memberikan saran kepada pembaca dan peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan penelitian selanjutnya.

2.2 Data yang digunakan

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode studi pustaka dan lapangan. Data yang diperoleh diklasifikasikan ke dalam dua jenis sebagai berikut:

- Data Kualitatif yaitu data yang berupa kalimat atau tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap kepuasan pelanggan di toko Suzuya The Central.
- Data Kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka berdasarkan hasil kuesioner dari responden yang meliputi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pramuniaga di Toko Suzuya the Central Pekanbaru

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- Data Primer yaitu data yang di peroleh atau dikumpulkan secara langsung. Data yang di dapat berupa observasi langsung Toko Suzuya The Central.
- Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku atau jurnal yang penulis baca dan dijadikan bahan referensi atau untuk landasan teori. Data sekunder disebut juga sebagai data tersedia.

2.3 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Toko Suzuya The Central Pekanbaru Jalan Ahmad Yani No.43 Plaza The Central Lantai Dasar

2.4 Metode *customer satisfaction index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

Tabel 1 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan CSI diilustrasikan pada tabel 2.1. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus (Joko Sutopo, 2018):

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

Tabel 2 Kriteria Tingkat

No	Nilai Csi %	Keterangan I
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Tidak Puas
5	0% - 34.99%	Sangat Tidak Puas

Jika hasil yang didapat lebih dari 81% maka hasil kepuasan dinyatakan sangat puas, 67% dinyatakan puas, 51% dinyatakan cukup puas, 35% dinyatakan tidak puas dan 0% dinyatakan sangat tidak puas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pengolahan data untuk kuesioner yang telah didapat dari hasil google form yang telah disebar, peneliti mengelola kuesioner menggunakan SPSS 22. Data hasil penyebaran kuesioner sebelum dilakukan analisisnya, terlebih dahulu dilakukan proses input pada Microsoft Excel baru kemudian melakukan proses tabulasi lalu dapat hasil yang berbentuk tabulasi.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mencari tahu ketepatan setiap pertanyaan atau pernyataan kuesioner yang ada. Kuesioner pada penelitian ini berjumlah 18 dengan signifikan keberhasilan 5% dan N-2 jadi R_{tabel} pada penelitian ini berjumlah 0.468. Data dinyatakan valid jika *Correlations* melebihi R_{tabel} , uji validitas pada kuesioner kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar berikut berikut:

Tabel 3 Kuesioner Validitasi

No	Kuesioner	Correlations	R_{tabel}	Keterangan
1	Atribut seragam yang dipakai Pramuniaga	0.481	0.468	Valid
2	Kerapian Atribut (seragam) yang dipakai Pramuniaga	0.532	0.468	Valid
3	Penampilan <i>good looking dan fresh looking</i> Pramuniaga	0.495	0.468	Valid
4	Pemenuhan pelayanan oleh Pramuniaga	0.645	0.468	Valid
5	Kemampuan berkomunikasi Pramuniaga dengan Pelanggan	0.713	0.468	Valid
6	Kehandalan Pramuniaga saat proses pelayanan	0.529	0.468	Valid
7	Kemampuan Pramuniaga Menjelaskan Informasi kepada Pelanggan	0.814	0.468	Valid
8	Pelayanan Pramuniaga yang cepat dan tepat	0.578	0.468	Valid
9	Pramuniaga tanggap terhadap kebutuhan pelanggan	0.477	0.468	Valid
10	Kemampuan Pramuniaga menghadapi keluhan pelanggan	0.605	0.468	Valid
11	Kesediaan pramuniaga melayani Pelanggan	0.876	0.468	Valid

12	Keramahan dan kesopanan pramuniaga kepada pelanggan	0.544	0.468	Valid
13	Kemampuan pramuniaga untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan	0.521	0.468	Valid
14	Jaminan kualitas pelayanan Pramuniaga dan produk yang ditawarkan	0.741	0.468	Valid
15	Pelanggan mendapatkan jaminan kualitas barang saat berbelanja	0.820	0.468	Valid
16	Pramuniaga memperhatikan kebutuhan pelanggan	0.484	0.468	Valid
17	Pramuniaga menghormati pelanggan selama proses pelayanan	0.700	0.468	Valid
18	Pramuniaga membantu pelanggan yang kebingungan	0.635	0.468	Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas disini bertujuan untuk mencari tahu suatu kuesioner dapat dipercaya dan diandalkan hasilnya jika dapat diuji berkali-kali. Disini menggunakan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ (Ghozali, 2005). Pada pengujian reliabilitas menggunakan spss didapat *Cronbach's Alpha* 0,7 jadi kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan karena *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.723	.475	19

Gambar 5.13 Reliability Kuesioner

3.1 Analisis Kuesioner

Tahapan selanjutnya setelah kuesioner selesai disebarkan yaitu menganalisa hasil kuesioner yang telah didapat. Setiap pelanggan yang menjawab kuesioner kepuasan dari 5 pilihan jawaban memiliki bobot masing-masing, jika pelanggan menjawab sangat puas maka memiliki bobot 5, puas memiliki bobot 4, cukup puas memiliki bobot 3, tidak puas memiliki bobot 2 dan sangat tidak puas memiliki bobot 1. Hasil kuesioner kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Kuesioner Kepuasan

No ID	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18
201718005567	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4
201718005342	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
201718006473	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
201718003497	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
201718003926	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

201718004432	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
201718004567	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
201718003473	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4
201718004954	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201718004741	4	5	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	4	5	5
201718004671	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
201718006513	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
201718005054	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
201718006117	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
201718004331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201718006367	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
201718005941	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4
201718006214	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201718005959	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
201718006426	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
201718005995	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
201718006460	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
201718006008	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
201718006201	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
201718003499	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
201718003560	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4
201718003593	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5
201718003623	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4
201718004310	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	5
201718003794	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
201718004424	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5
201718003888	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5
201718004569	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5
201718003891	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
201718006012	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
201718004579	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3
201718006072	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
201718003910	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
201718004849	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4
201718006211	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
201718004996	3	3	3	5	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	5	3	2
201718006465	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201718005292	4	5	5	5	4	4	3	2	2	3	3	5	1	3	5	5	4
201718006307	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1
201718004131	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3
201718005373	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	2	2	2	2	4	3
201718006419	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
201718005844	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3
201718005700	4	2	3	2	3	3	4	5	2	2	3	3	5	5	4	5	3
201718006083	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
201718003550	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5
201718004395	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
201718003586	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4
201718004434	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
201718003650	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	5

201718004533	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1
201718003733	4	5	4	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3
201718004538	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2
201718003873	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3
201718004666	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
201718003919	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3
201718007720	2	4	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
201718004002	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3
201718005040	1	3	1	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5
201718004006	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4
201718004116	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4
201718005070	3	4	3	3	4	5	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2
201718004240	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3
201718005252	3	1	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4
201718005644	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5
201718006407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201718006404	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
201718006459	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4
201718006409	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
201718006405	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
201718006408	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
201718006445	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201718006326	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
201718006366	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
201718006497	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
201718006453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
201718006342	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
201718005986	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3
201718004264	2	5	2	1	4	1	3	3	5	3	2	4	3	3	3	3	1	2
Total	307	323	312	303	315	314	311	322	309	305	319	315	318	311	315	319	317	309
Rata-Rata	3.65	3.84	3.71	3.61	3.75	3.74	3.70	3.83	3.68	3.63	3.80	3.75	3.78	3.70	3.75	3.80	3.77	3.67

Setelah pelanggan selesai menjawab kuesioner kepuasan, selanjutnya pelanggan memilih jawaban dari setiap kuesioner kepuasan yang telah disediakan. Sama seperti kepuasan setiap pelanggan yang menjawab kuesioner kepentingan dari 5 pilihan jawaban memiliki bobot masing-masing, jika pelanggan menjawab sangat penting maka memiliki bobot 5, penting memiliki bobot 4, cukup penting memiliki bobot 3, tidak penting memiliki bobot 2 dan sangat tidak penting memiliki bobot 1. Hasil kuesioner kepentingan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Hasil Kuesioner Kepentingan

No ID	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18
201718005567	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
201718005342	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5
201718006473	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
201718003497	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4

201718003926	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201718004432	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
201718004567	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
201718003473	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201718004954	2	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
201718004741	4	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4
201718004671	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
201718006513	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
201718005054	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
201718006117	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
201718004331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201718006367	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
201718005941	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
201718006214	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
201718005959	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
201718006426	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
201718005995	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
201718006460	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
201718006008	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
201718006201	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
201718003499	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
201718003560	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5
201718003593	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5
201718003623	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4
201718004310	5	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5
201718003794	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
201718004424	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
201718003888	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3
201718004569	2	2	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	4
201718003891	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3
201718006012	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
201718004579	2	1	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
201718006072	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
201718003910	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4
201718004849	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3
201718006211	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
201718004996	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4
201718006465	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
201718005292	4	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4
201718006307	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
201718004131	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5
201718005373	3	4	5	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
201718006419	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
201718004844	4	3	2	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5
201718005700	4	5	3	2	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3
201718006083	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
201718003550	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4
201718004395	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
201718003586	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4
201718004434	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1

201718003650	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5
201718004533	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
201718003733	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
201718004538	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3
201718003873	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4
201718004666	2	1	2	1	2	3	1	3	1	1	3	2	3	2	1	1	1	3
201718003919	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3
201718007720	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
201718004002	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5
201718005040	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4
201718004006	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5
201718004116	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5
201718005070	2	4	5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5
201718004240	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5
201718005252	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5
201718005644	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	4	4	1	4	4	3	3	4
201718006407	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
201718006404	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
201718006459	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
201718006409	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
201718006405	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
201718006408	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
201718006445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201718006326	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
201718006366	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
201718006497	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201718006453	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
201718006342	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
201718005986	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
201718004264	2	1	4	2	4	2	2	3	1	3	5	1	3	2	5	3	2	5
Total	309	304	330	343	339	336	336	350	338	350	351	340	332	341	347	337	341	365
Rata-Rata	3.68	3.62	3.92	4.08	4.03	4.00	4.00	4.16	4.02	4.16	4.17	4.05	3.95	4.06	4.13	4.01	4.06	4.34

Pada table 5 dan 6 telah didapat hasil rata-rata kuesioner kepuasan dan kepentingan, tahapan selanjutnya menjumlahkan nilai rata-rata setiap kuesioner kepuasan dan kepentingan. Hasil penjumlahan rata-rata kepuasan dan kepentingan kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Penjumlahan kepuasan dan kepentingan

Kode	Kuesioner	Kepuasan(I)	Kepentingan(P)	Skor
P1	Atribut seragam yang dipakai Pramuniaga	3.65	3.68	13.43
P2	Kerapian Atribut (seragam) yang dipakai Pramuniaga	3.84	3.62	13.90
P3	Penampilan <i>good looking</i> dan	3.71	3.92	14.54

	<i>fresh looking</i> Pramuniaga			
P4	Pemenuhan pelayanan oleh Pramuniaga	3.61	4.08	14.72
P5	Kemampuan berkomunikasi Pramuniaga dengan Pelanggan	3.75	4.03	15.11
P6	Kehandalan Pramuniaga saat proses pelayanan	3.74	4.00	14.96
P7	Kemampuan Pramuniaga Menjelaskan Informasi kepada Pelanggan	3.70	4.00	14.80
P8	Pelayanan Pramuniaga yang cepat dan tepat	3.83	4.16	15.93
P9	Pramuniaga tanggap terhadap kebutuhan pelanggan	3.68	4.02	14.79
P10	Kemampuan Pramuniaga menghadapi keluhan pelanggan	3.63	4.16	15.10
P11	Kesediaan pramuniaga melayani Pelanggan	3.80	4.17	15.84
P12	Keramahan dan kesopanan pramuniaga kepada pelanggan	3.75	4.05	15.18
P13	Kemampuan pramuniaga untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan	3.78	3.95	14.93
P14	Jaminan kualitas pelayanan Pramuniaga dan produk yang ditawarkan	3.70	4.06	15.02
P15	Pelanggan mendapatkan jaminan kualitas barang saat berbelanja	3.75	4.13	15.48
P16	Pramuniaga memperhatikan kebutuhan pelanggan	3.80	4.01	15.23
P17	Pramuniaga menghormati pelanggan selama proses pelayanan	3.77	4.06	15.30
P18	Pramuniaga membantu pelanggan yang kebingungan	3.67	4.34	15.92
Total	67.16		270.18	

Setelah hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepuasna dan kepentingan dijumlahkan kemudian diimplementasikan rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI).

$$CSI = \frac{T}{SY} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{270.18}{5(67.16)} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{270.18}{335.80} \times 100\%$$

$$CSI = 80.45\%$$

Jadi *index* kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pramuniaga ditoko Suzuya The Central menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 80.45% yang artinya pelanggan (member id) puas terhadap pelayanan yang telah diberikan pramuniaga.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Analisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pramuniaga dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) adalah sebesar 80.45, nilai tersebut berada pada rentang 61.00%-80.99% yang artinya konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan pramuniaga Toko Suzuya The Central.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada pembimbing satu ibu Yuhelmi, M.Kom dan pembimbing dua bapak Guntoro, ST., M.Kom,. Terimakasih kepada rekan-rekan yang membantu penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar, serta kepada rekan-rekan bapak ibu pimpinan perusahaan yang membantu dalam diskusi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ayuni, N. W. D., Adiaksa, I. M. A., & Sari, I. G. A. M. K. K. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Kopi Biji Salak." *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 13(2), 120–126, 2017.
- [2] Chandra, T., & Novia, D. "Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru." *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125–139, 2019.
- [3] Devani, V., & Rizko, R. A. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Potential Gain In Customer Value (PGCV)." *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informas*, 2(2), 24–29, 2016.
- [4] Hannie, S.Kom., M."Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Online Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)." *Jurnal Gerbang*, 8(1), 52–56, 2018.
- [5] Lestari, S., & Pratama, S. A. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Pasar Sore Puri Jaya Tangerang Dengan Metode Swot." *Jurnal Teknik: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 7(2), 95–101, 2018.
- [6] Mandasari, D., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. A. B. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Mangsi Grill And Coffee Denpasar." *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 7(3), 336–346, 2019.
- [7] Pambudi, F. N., & Martini, E. "Analisis Service Recovery Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), 119–126, 2017.
- [8] Rochman, A., & Suparto. "Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Xyz Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)." *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 7(1), 183–188, 2019.
- [9] Savitri, A., Murtejo, T., & Rulhendri. "Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Transpakuan Bogor (Studi Kasus: Pelayanan Di Halte Dan Pelayanan Di Dalam Bus Transpakuan Bogor) Aris." *Jurnal Rekaya Sipil*, 6(2), 97–103, 2017.
- [10] Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. "Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)." *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 6(1), 339–344, 2018.
- [11] Widodo, S. M., & Sutopo, J. "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer." *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45, 2018.