



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL
GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)***

(Studi Kasus: Aro Jaya Motor)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Teknik Industri

Oleh:

MUHAMMAD ALZABAR ASH SHOMAD
12050211693



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PROGRAM STUDI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METOD
*COSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL
GAIN IN CUSTOMER VALIUE (PGCV) STUDI KASUS ARO
JAYA MOTOR.***

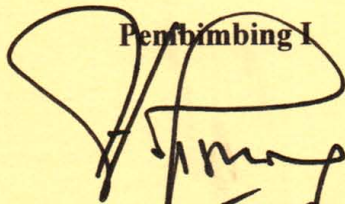
TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD ALZABAR ASH SHOMAD
12050211693

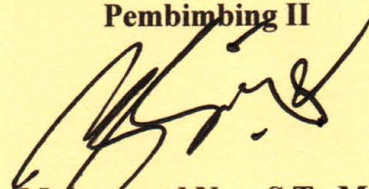
Telah Diperiksa dan Disetujui, sebagai Tugas Akhir
pada Tanggal 08 Juli 2025

Pembimbing I




Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
NIP. 197304122007101002

Pembimbing II



Muhammad Nur, S.T., M.Si.
NIP. 19820528 2023211 006

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Misra Hactati, S.T., M.T.

NIP. 19820527 2015032 002

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METOD *COSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALIUE (PGCV) STUDI KASUS ARO JAYA MOTOR.*

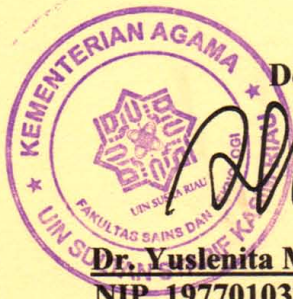
TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD ALZABAR ASH SHOMAD
12050211693

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada Tanggal 08 Juli 2025

Pekanbaru, 08 Juli 2025
Mengesahkan



Dekan

Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc.
NIP. 197701032007102001

Ketua Program Studi

Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 19820527 2015032 002

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Muhammad Ihsan Hamdy, S.T., M.T.

Sekretaris I : Ismu Kusumanto, S.T., M.T.

Sekretaris II : Muhammad Nur, S.T., M. Si.

Anggota I : Suherman, S.T., M.T.

Anggota II : Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Penelitian yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Penelitian ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Penelitian ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Alzabar Ash Shomad

NIM : 12050211693

Tempat/Tanggal Lahir : Mahato Sakti, 08 April 2002

Fakultas : Sains dan Teknologi

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI) Potential Gain In Customer Value (PGCV)*, (Studi Kasus: Aro Jaya Motor)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 Juli 2025

Yang membuat Pernyataan,



MUHAMMAD ALZABAR ASH SHOMAD
NIM. 12050211693



LEMBAR PERSEMBAHAN



Segala puja dan puji kepada Allah SWT, Tuhan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, yang telah memberi saya kekuatan, memberi saya pengetahuan, dan membuat semua tugas saya menjadi lebih mudah. Ada saat-saat ketika saya mengeluh dan hampir putus asa. Namun, berkat rahmat Allah SWT, saya masih mampu bertahan dalam menghadapi berbagai hambatan yang menghalangi saya. Saya dapat menyusun laporan tugas akhir ini atas karunia dan kemudahannya. Saya mengucapkan shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang membawa ilmu pengetahuan.

*
*

Penulis persembahkan Tugas Akhir ini kepada kedua orangtua penulis yang telah berjuang untuk menyekolahkan penulis hingga dapat memperoleh gelar Sarjana Teknik. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri, orangtua, keluarga besar, dan sahabat penulis yang turut andil menyemangati penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

*
*

“Janganlah menyerah dulu waktu masih panjang ingat doa kita selalu yang tak pernah usang, yakin waktunya kan datang” _ batas senja (kita usahakan lagi)

*
*

“Musuh terbesar dalam hidupmu adalah dirimu sendiri, jangan pernah ingin kalah atas ego yang ada, yang bisa mengotrol hidupmu adalah dirimu sendiri”

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)*

(Studi Kasus: Aro Jaya Motor)

MUHAMMAD ALZABAR ASH SHOMAD
12050211693

Tanggal Sidang : 04 Juli 2025

Tanggal Wisuda :

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. H.R. Soebrantas KM. 18 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Perusahaan aro jaya Motor adalah salah satu perusahaan bengkel sepeda motor merk Honda yang bekerja sama dengan PT. Capella yang bekerja di bidang penyedia layanan jasa seperti ganti oli, servis, perawatan rutin dan penggantian sparepart. dalam pengembangan bisnisnya, perusahaan telah menerapkan sistem kepuasan yang baik terhadap konsumen. namun masih terdapat beberapa keluhan dari konsumen salah satunya dari bidang pelayanan nya. Maka metode CSI digunakan untuk melihat nilai tingkat analisis kepuasan kosumen dan analisis PGCV digunakan sebagai alat penentuan prioritas dari atribut - atribut yang harus dilakukan perbaikan, penelitian ini bertujuan untuk Menentukan prioritas perbaikan bagi perusahaan. Hasil dari perhitungan menggunakan analisis didapatkan nilai CSI sebesar 61,69% nilai ini menunjkan kategori “cukup puas”. Dan analisis PGCV menunjukkan fokus perbaikan yang terarah, khususnya pada 5 atribut utama. Pada penelitian kali ini penalti hanya menganalisis faktor yang menjadi peyebab kurang puas nya layanan yang dirasakan konsumen.

Kata Kunci: *costomer satisfaction index (CSI)*; kepuasan konsumen; *potential gain in costomer value (PGCV)*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVELS ON SERVICE QUALITY USING THE COSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD AND POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALIUE (PGCV) (Case Study: Aro Jaya Motor)

MUHAMMAD ALZABAR ASH SHOMAD
12050211693

Date Of Final Exam : 04 july 2025

Date Graduation ceremony :

Industrial Engineering Study Program
Faculty of Science and Technology
Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University
Jl. H.R. Soebrantas KM. 18 No. 155 Pekanbaru

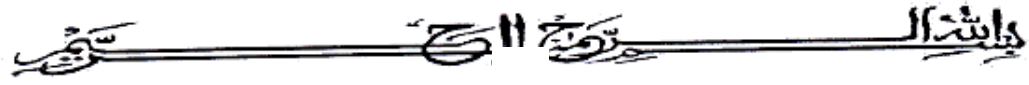
ABSTRACT

Aro Jaya Motor company is one of the Honda brand motorcycle repair companies in collaboration with PT Capella which works in the field of service providers such as oil changes, services, routine maintenance and replacement of spare parts. in its business development, the company has implemented a good satisfaction system for consumers. but there are still some complaints from consumers, one of which is from the field of service. So the CSI method is used to see the value of the level of consumer satisfaction analysis and PGCV analysis is used as a tool for prioritizing the attributes that must be improved, this study aims to identify problems experienced in the company. The results of the calculation using the analysis obtained a CSI value of 61.69%, this value shows the category "quite satisfied". And PGCV analysis shows that improvements to certain attributes will have a significant impact on overall customer satisfaction. Focus on directed improvement, especially on the 5 main attributes. In this study, the researchers only analyzed the factors that caused the dissatisfaction of the services felt by consumers.

Keywords: *customer satisfaction; costomer satisfaction index (CSI); potential gain in costomer valiue (PGCV)*



KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir” ini, sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sholawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW.

Laporan Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Nazaruddin, S.ST., MT., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Ismu Kusumanto, S.T., M.T. dan bapak Bapak Muhammad Nur, S.T., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak Nazaruddin, S.ST., MT. Dan Bapak Suherman, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji yang juga telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Yang paling istimewa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Orang Tua, Adik, Nenek, dan Seluruh Keluarga penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
10. Bapak dan Ibu pemilik Aro Jaya Motor dan seluruh karyawan yang bekerja di Aro Jaya Motor yang selalu membantu penulis dalam melakukan pengumpulan data.
11. Rekan-rekan seperjuangan, Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat berguna bagi kita semua.

Pekanbaru, 08 Juli 2025
Penulis,

Muhammad Alzabar Ash Shomad



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN PROGRAM STUDI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
SURAT PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Posisi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tigkat Kepuasan Konsumen	11
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Konsumen.....	13
2.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	14
..... 2.4.1 Langkah-Langkah Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

2.5 <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	15
2.5.1 Langkah-Langkah Metode Metode <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	16
2.6 Populasi dan Sampel	17
2.7 Teknik Sampling	17
2.8 Uji Validitas	19
2.9 Uji Reliabilitas	20

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Pendahuluan	21
3.2 Studi Literatur	23
3.3 Identifikasi Masalah	23
3.4 Rumusan Masalah	24
3.5 Penentuan Tujuan Penelitian	24
3.6 Penentuan Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling	24
3.7 Menentukan Variabel Penelitian	25
3.8 Membuat Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner	25
3.9 Perancangan Kuesioner	26
3.10 Pengumpulan Data	26
3.11 Pengolahan Data Metode <i>Costomer Satisfaction Idex</i> (CSI)	27
3.12 Pengolahan Data Metode <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	27
3.13 Analisa	28
3.14 Kesimpulan dan Saran	28

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	29
4.1.1 Profil Perusahaan	29
4.1.2 Data Kepuasan Konsumen	29
4.1.3 Kuesioner Kepuasan Konsumen	30
4.1.4 Uji Kelayakan Kuesioner	33

BAB V

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Pengolahan Data.....	44
4.2.1 Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	45
4.2.2 Mengidentifikasi Pengukuran Indeks Pada Metode <i>Potential Gain In Customer Value (PGCV)</i>	52

ANALISA

5.1 Data Kepuasan Konsumen	56
5.2 Uji Kelayakan Kuesioner	56
5.2.1 Uji Validitas	56
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	56
5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode <i>Costumer</i> <i>Satisfaction Index (CSI)</i>	57
5.4 Analisis Hasil Pengukuran Indeks Pada Metode <i>Potential</i> <i>Gain In Customer Value (PGCV)</i>	57

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	21
4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Menggunakan SPSS.....	37
4.2 Uji Validitas Tingkat Kepuasan menggunakan SPSS.....	41



TABEL

1.1	Rekapitulasi Data Jasa Servis Aro Jaya Motor	2
1.2	Rekapitulasi Posisi Penelitian	5
2.1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	15
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	30
4.4	Kuesioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	31
4.5	Rekapitulasi Pernyataan 1 (Kepentingan)	33
4.6	Rekapitulasi Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	36
4.7	Rekapitulasi Pernyataan 1 (Kepuasan).....	38
4.8	Rekapitulasi Uji Validitas Tingkat Kepuasan	40
4.9	<i>Case Processing Summary</i> kepentingan.....	43
4.10	<i>Reliability Statistics</i>	43
4.9	<i>Case Processing Summary</i> kepuasan	44
4.9	<i>Reliability Statistics</i>	44
4.9	rekapitulasi pernyataan 1 kepentingan	45
4.9	rekapitulasi pernyataan 1 kepuasan	45
4.9	rekapitulasi pernyataan 2 kepentingan	45
4.9	rekapitulasi pernyataan 2 kepuasan	45
4.9	rekapitulasi pernyataan 3 kepentingan	46
4.9	rekapitulasi pernyataan 3 kepuasan	46
4.9	Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan	46
4.9	rekapitulasi MIS	48
4.9	Rekapitulasi WF	49
4.9	Rekapitulasi MSS	50
4.9	Rekapitulasi WS.....	51
4.9	Rekapitulasi PGCV	54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RUMUS

RUMUS	Halaman
2.1 Menghitung <i>Mean Importance Scorec</i> (MIS)	14
2.2 Menghitung <i>Weight Factor</i> (WF)	14
2.3 Menghitung skor <i>Weight Score</i> (WS)	15
2.4 Menghitung <i>Consumer Satisfaction Index</i> (CSI)	15
2.5 <i>Achive Customer Value</i> (ACV)	16
2.6 <i>Ultimately Desire Customer Value</i> (UDCV)	16
2.7 Indeks <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	17
3.1 Paul Laddy.....	24



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran A	Kuesioner Pendahuluan	A
Lampiran B	Kuesioner Penelitian	B
Lampiran C	Dokumentasi	C
Lampiran D	Biografi Penulis	D



UIN SUSKA RIAU

BAB I PENDAHULUAN



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu indikator keberhasilan dalam pengembangan dan penerapan sistem informasi di suatu perusahaan adalah kepuasan konsumen. Konsumen adalah yang menentukan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan ditentukan oleh konsumen yang menggunakannya. Pandangan konsumen terhadap kualitas layanan merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan layanan yang diberikan. Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan industri berkembang dengan cepat, yang memaksa perusahaan untuk siap bersaing dengan segala risiko. Perusahaan harus dapat memberikan layanan terbaik dan memenuhi kebutuhan konsumen agar bisnisnya sukses.

Menurut Engel, dkk, yang dikutip oleh Waworundeng, dkk, (2022) Sangat penting bagi suatu perusahaan untuk menjadi puas dengan konsumennya karena ini memastikan perusahaan tetap ada dan berkembang. Definisi kepuasan konsumen adalah ketika seseorang menilai bahwa Produk atau layanan yang dibeli oleh konsumen harus mampu memberikan hasil yang minimal sebanding, atau bahkan melebihi, harapan yang dimiliki oleh konsumen tersebut.

Menurut Zeithaml, dkk, yang dikutip oleh Waworundeng, dkk, (2022) "Kepuasan merupakan penilaian dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan, yang mencerminkan sejauh mana produk atau layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Jika tidak terpenuhi, hal ini cenderung menimbulkan ketidakpuasan". Reliability, response, assurance, empathy, dan tangibles adalah lima dimensi kualitas pelayanan. Reliability mengacu pada kemampuan untuk memberikan Pelayanan yang dapat diandalkan dan tepat sesuai dengan apa yang dijanjikan; Responsiveness mencerminkan kesiapan untuk membantu serta memberikan layanan dengan cepat kepada pelanggan; Assurance berkaitan dengan sikap ramah, wawasan, dan kompetensi karyawan dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan; Empathy menggambarkan kepedulian terhadap pelanggan, termasuk kemampuan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendengarkan, menyesuaikan diri, dan bersikap fleksibel dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan; sedangkan Tangibles merujuk pada aspek fisik seperti tampilan perusahaan, fasilitas, personel, serta elemen fisik lainnya.

Perusahaan Aro Jaya Motor Motor adalah salah satu perusahaan bengkel sepeda motor merk Honda yang bekerja sama dengan PT. Capella yang bekerja di bidang penyedia layanan jasa seperti ganti oli, servis motor, perawatan rutin dan lain sebagainya. Dengan seiring perkembangan jaman serta dunia otomotif yang semakin modern menimbulkan persaingan antara sesama bengkel sepeda motor. Untuk itu bengkel sepeda motor milik Aro Jaya Motor Untuk menarik minat pelanggan di bidang layanan servis dan perawatan sepeda motor, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keinginan mereka, mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan, serta menjaga kepuasan tersebut agar tetap terjaga. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa keluhan dari pelanggan yang menggunakan jasa bengkel Aro Jaya Motor sehingga menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan dan tidak dapat terpenuhi jumlah target yang diinginkan oleh perusahaan. Tidak terpenuhinya target perusahaan di lihat pada Tabel 1.1 yang diambil dari perusahaan Ahas Motor pada bulan Agustus tahun 2023 sampai bulan Agustus tahun 2024.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Jasa Servis Aro Jaya Motor

No	Bulan/Tahun	Unit	Target/unit	Keterangan
1	Agustus 2023	653	1210	Tidak Tercapai
2	September 2023	873	1210	Tidak Tercapai
3	Oktober 2023	802	1210	Tidak Tercapai
4	November 2023	920	1210	Tidak Tercapai
5	Desember 2023	919	1210	Tidak Tercapai
6	Januari 204	893	1210	Tidak Tercapai
7	Februari 2024	929	1210	Tidak Tercapai
8	Maret 2024	824	1210	Tidak Tercapai
9	April 2024	736	1210	Tidak Tercapai
10	Mei 2024	812	1210	Tidak Tercapai
11	Juni 2024	698	1210	Tidak Tercapai
12	Juli 2024	636	1210	Tidak Tercapai
13	Agustus 2024	572	1210	Tidak Tercapai

(Sumber: Aro Jaya Motor 2024)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa kondisi kepercayaan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang di berikan Aro Jaya Motor (Ahas Motor) belum sesuai dengan yang di harapkan konsumen. berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan yang disebarkan kepada konsumen, ditemukan berbagai indikasi ketidakpuasan dalam beberapa aspek pelayanan. Yaitu, responden yang menyatakan bahwa mekanik sering melakukan kesalahan dalam memperbaiki kendaraan konsumen, Hal ini menjadi sinyal awal adanya permasalahan dalam kompetensi teknis yang seharusnya menjadi kekuatan utama sebuah bengkel. selanjtnya, kecepatan mekanik dalam pelayanan dan ketersediaan barang yang dibutuhkan, juga mendapat sorotan dari konsumen.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan saat ini dan faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merumuskan strategi perbaikan layanan di Bengkel Aro Jaya Motor agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dan meningkatkan daya saing usaha di masa mendatang.

Bengkel aro jaya motor (ahass motor) memberikan layanan seperti diskon bagi mahasiswa dan ganti oli sebagai upaya dalam memperoleh kepercayaan pelanggan. Untuk menjaga kualitas pelayanan yang di lakukan adalah memberikan layanan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen. Selain itu menjaga perilaku sopan dan ramah terhadap konsumen merupakan rasa tanggung jawab yang dimiliki perusahaan untuk menjaga menjaga kepercayaan konsumen.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang menggunakan sejumlah indeks berdasarkan atribut-atribut tertentu untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Atribut yang digunakan untuk pengukuran berbeda-beda untuk setiap perusahaan atau penyedia layanan, bahkan untuk masing-masing penyedia layanan. Hal ini memiliki ketergantungan pada keperluan keterangan yang diperoleh penyedia layanan terhadap pelanggan (Hamdalah dkk, 2022).



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki keterbatasan dalam memberikan rekomendasi prioritas perbaikan, sehingga diperlukan penggunaan metode lain seperti *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). PGCV merupakan alat yang umum digunakan dalam analisis bisnis, karena mampu memberikan rekomendasi kuantitatif dalam berbagai konteks strategi. Dalam penerapannya, PGCV mempertimbangkan dua aspek penting, yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Dengan demikian, penyedia layanan dapat menyusun survei yang mengevaluasi dua hal utama: (1) persepsi pelanggan terhadap pentingnya suatu layanan, dan (2) persepsi pelanggan terhadap tingkat kepuasan atas layanan tersebut. (Hamdalah dkk, 2022).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti perlu melakukan uji kepuasan pelanggan untuk mengetahui lebih dalam tentang kepuasan pelaggan terhadap jasa servis dan perawatan yang di berikan oleh Aro Jaya Motor, sehingga peneliti memilih judul **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Costomer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Potential Gain In Customer Valiue* (PGCV).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “apakah jasa layanan servis dan perawatan motor yang di berikan bengkel Aro Jaya Motor sudah memenuhi kepuasan sesuai ekspetasi konsumennya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka didapatkan tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menentukan atribut-atribut yang perlu di prioritaskan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap layanan yang di berikan oleh Aro Jaya Motor menggunakan perhitungan *Costomer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Potential Gain In Customer Valiue* (PGCV).

3. Merancang usulan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Aro Jaya Motor.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini tetap fokus dan mendalam pada topik yang dibahas, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Cakupan penelitian ini terbatas pada Aro Jaya Motor Garuda Sakti Km1 Pekanbaru.

2. Penelitian ini hanya berfokus kepada kepuasan konsumen yang menggunakan jasa bengkel Aro Jaya Motor Garuda Sakti Km1 Pekanbaru.

1.5 Manfaat Peneitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran, informasi, serta bahan pertimbangan evaluatif bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi peneliti

Digunakan untuk bahan pembelajaran dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari atribut yang perlu di prioritaskan.

1.6 Posisi Penelitian

Keberadaan posisi penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar atau referensi dalam pelaksanaan studi. Adapun posisi penelitian disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

No	Judu dan Penulis	Metode	Hasil
1	Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di <i>Voltvet Eatery and Coffee</i> menggunakan Metode	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Potential Gain in Customer Values</i> (PGCV)	Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan perhitungan CSI untuk kualitas produk adalah sebesar 82,85% dan kualitas pelayanan adalah sebesar

Tabel 1.2 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judu dan Penulis	Metode	Hasil
1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI).</i> , (pranata, dkk., 2019)		83,83% yang menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan produk maupun pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee. 3. Atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas utama perbaikan berdasarkan PGVC adalah ketersediaan
2	Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dengan Pendekatan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) di UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan (Nasution et al., 2024).	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	Berdasarkan analisis metode Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai keseluruhan sebesar 79%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas. Meskipun demikian, pihak puskesmas tetap perlu melakukan peningkatan kualitas layanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Berdasarkan analisis prioritas perbaikan metode (PGCV), beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian antara lain adalah kesesuaian pelayanan perawat dengan kebutuhan pasien, serta kesiapan tenaga medis dalam merespons keluhan pasien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judu dan Penulis	Metode	Hasil
3	Metode <i>Potential Gain in Customer Value</i> Dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Menganalisa Tingkat Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Pt. Anteraja)., (data dan jakaria., 2021)	<i>Potential Gain in Customer Value Dan Customer Satisfaction Index</i>	Tanggapan pelanggan terhadap layanan tergolong cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh jumlah keputusan <i>Hold</i> yang lebih banyak dibandingkan <i>Action</i> , yang mengindikasikan bahwa sebagian besar layanan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Tercatat sebanyak 11 keputusan <i>Hold</i> dan 4 <i>Action</i> . Hasil perhitungan (CSI) menunjukkan nilai indeks sebesar 57,74%, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori “Cukup Puas”. Meskipun demikian, masih terdapat dua tingkat kepuasan yang dapat dicapai untuk hasil yang lebih optimal. Solusi yang ditawarkan oleh manajemen terhadap layanan AnterAja adalah melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran I pada diagram kartesius. Karyawan diharapkan dapat menjaga penampilan agar pelanggan merasa nyaman, serta memperhatikan kondisi fasilitas fisik yang juga berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan.

Tabel 1.2 Posisi Penelitian (Lanjutan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No	Judu dan Penulis	Metode	Hasil
4	Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap uang kuliah tunggal menggunakan <i>importance performance analysis and customer satisfaction index</i> . (muryani dan yulianti., 2023)	<i>importance performance analysis and customer satisfaction index</i>	Hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tersebar pada kuadran 2 (mempertahankan kinerja yang baik) dan kuadran 3 (prioritas rendah). Sementara itu, berdasarkan metode Customer Satisfaction Index (CSI), berada pada kategori puas dengan skor sebesar 66%.
5	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> dan <i>Potential Gain in Customer Value</i> Pada Toko XYZ. (hamdalah, dkk., 2022)	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> dan <i>Potential Gain in Customer Value</i>	Pengolahan data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menghasilkan nilai 0,783, bahwa pelanggan merasa puas. analisis metode <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) yang perlu diprioritaskan, seperti ketercukupan lahan parkir, tersedianya layanan pengaduan pelanggan di toko, serta ketepatan waktu karyawan dalam membuka dan menutup toko. Rekomendasi perbaikan mencakup penambahan area parkir, penyediaan kotak saran dan kritik, penyediaan layanan kontak customer service, serta evaluasi rutin terhadap keluhan pelanggan.

Tabel 1.2 Posisi Penelitian (Lanjutan)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No	Judu dan Penulis	Metode	Hasil
6	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Costomer Satisfaction Index (CSI) Dan Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV). (Shomad 2024)	<i>Costomer Satisfaction Index (CSI) Dan Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV).	Menentukan atribut yang perlu dipertahankan dan di prioritaskan. Analisis tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap layanan yang di berikan oleh Ahass Motor menggunakan perhitungan <i>Costomer Satisfaction Index (CSI) Dan Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV). Merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan AHASS MOTOR.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulis menyusun struktur penulisan dengan membaginya ke dalam beberapa BAB guna memberikan gambaran yang terperinci mengenai penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan tersebut disajikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian, serta ruang lingkup atau batasan dari penelitian yang dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori yang mendukung dalam penelitian ini, mengenai Langkahlangkah dalam pengukuran kinerja karyawan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam bentuk kerangka dasar teori dalam proses pengumpulan data, dan teknis pengolahan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

BAB VI

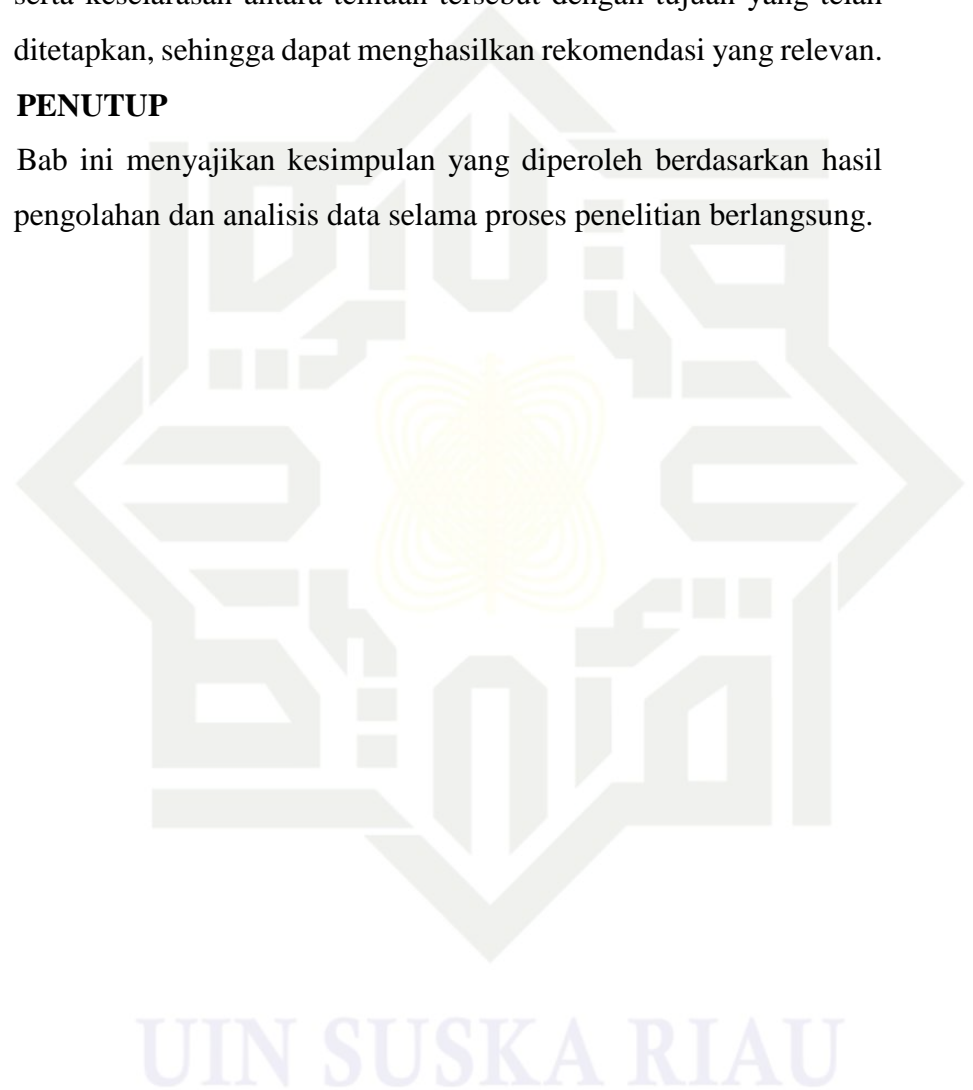
Bab ini mengulas mengenai data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, yang dikumpulkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tahapan langsung dalam pengolahan data yang akan di gunakan.

ANALISA

Bab ini memuat analisis terhadap hasil yang diperoleh dari penelitian serta keselarasan antara temuan tersebut dengan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang relevan.

PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data selama proses penelitian berlangsung.



BAB II LANDASAN TEORI



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.1. Tingkat Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Prabantari (2020) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai ketika konsumen mengatakan bahwa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi secara efektif dan sesuai dengan harapan.

Menurut Lupiyoadi yang dikutip oleh Prabantari (2020) Faktor-faktor berikut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan:

1. Kualitas produk, yaitu kepuasan pelanggan akan tercapai apabila mereka menilai bahwa produk yang digunakan memiliki mutu yang baik.
2. Kualitas layanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau sesuai dengan harapan mereka.
3. Emosi, yaitu pelanggan merasakan kebanggaan dan keyakinan bahwa orang lain akan mengagumi mereka ketika menggunakan produk dari merek tertentu. Kepuasan yang dirasakan bukan berasal dari mutu produk, melainkan dari nilai sosial atau penghargaan yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tersebut.
4. Harga, yang berarti bahwa produk dengan kualitas yang sama tetapi dengan harga yang lebih rendah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
5. Biaya, yang berarti bahwa konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa tersebut.

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Sasongko (2021) pelayanan ialah Setiap aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menghasilkan perubahan kepemilikan. Layanan yang dirasakan dan diharapkan memengaruhi kualitas layanan. Pendapat lain, menurut Payangan yang dikutip oleh Sasongko (2021) Mengemukakan bahwa konsep



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas pelayanan merupakan suatu persepsi terhadap perubahan kualitas yang dipertimbangkan secara menyeluruh dan perlu dirumuskan menjadi sebuah konsep yang terarah dan dapat diuji serta diterapkan untuk mencapai kepuasan konsumen. Pelayanan sangat penting untuk mencapai kepuasan konsumen, dan pelayanan yang baik akan memengaruhi pemenuhan harapan konsumen.

Menurut Prabantari (2020) Terdapat lima dimensi yang dapat dimanfaatkan untuk mengukur, mengevaluasi, serta menilai mutu dari layanan jasa, yaitu:

1. Bukti fisik (Tangibles) merujuk pada kemampuan perusahaan dalam menampilkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan serta keandalan fasilitas dan infrastruktur fisik mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini mencakup sarana fisik seperti gedung dan gudang, perlengkapan serta peralatan yang digunakan (termasuk teknologi), dan juga penampilan dari para karyawan.
2. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan perusahaan dalam menyampaikan layanan secara tepat dan sesuai dengan janji yang telah diberikan, secara akurat serta dapat dipercaya. Kinerja yang ditampilkan harus memenuhi ekspektasi pelanggan, yang mencakup ketepatan waktu, konsistensi pelayanan kepada seluruh pelanggan tanpa kesalahan, sikap ramah, dan tingkat ketelitian yang tinggi.
3. Ketanggapan (Responsiveness) merupakan kesediaan untuk membantu serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan disertai dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketika konsumen dibiarkan menunggu tanpa penjelasan yang memadai, hal tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan.
4. Jaminan dan Kepastian (Assurance) merujuk pada pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Aspek ini mencakup beberapa elemen, seperti cara berkomunikasi, tingkat kredibilitas, rasa aman, kompetensi, dan sikap sopan pegawai.

5. Perhatian individual (Empathy) merupakan bentuk kepedulian yang tulus dan bersifat personal yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Perusahaan diharapkan mampu mengenali dan memahami karakteristik serta kebutuhan spesifik setiap pelanggan, serta menyediakan waktu layanan yang sesuai dan nyaman bagi mereka.

2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara harapan terhadap kinerja produk dengan kenyataan yang diterima. Jika kinerja produk berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas; apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas; dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. (Sasongko, 2021)

2.3.1. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden. Teknik ini dianggap efektif apabila peneliti memiliki pemahaman yang jelas mengenai jenis informasi yang dibutuhkan serta cara mengukur variabel-variabel yang memengaruhi informasi tersebut. (Hermansyah, dkk, 2020).

Jenis-jenis pertanyaan dalam kuisisioner dapat dibagi menjadi dua kategori berdasarkan jenisnya:

1. Pertanyaan terbuka adalah jenis pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk menjawab sesuai dengan pandangan atau opini pribadi mereka.
2. Pertanyaan Tertutup: pertanyaan ini memungkinkan responden memberikan jawaban hanya sesuai dengan pilihan yang diberikan.
3. Kombinasi tertutup dan terbuka memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang sudah ditentukan, dan kemudian disusul dengan pertanyaan terbuka. Kuisisioner merupakan salah satu instrumen penelitian untuk menggali informasi secara langsung. Informasi yang diperoleh dari kuisisioner tersebut perlu dibuktikan dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4. Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut umam dan Hariastuti dikutip oleh Hamdalah dkk, (2022) *Customer Satisfaction Index* merupakan metode yang menggunakan serangkaian indeks berdasarkan atribut-atribut tertentu untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Menurut Ardianti & Waluyo yang dikutip oleh Hamdalah dkk, (2022) Atribut yang digunakan untuk pengukuran berbeda-beda untuk setiap perusahaan atau penyedia layanan, Bahkan bagi setiap individu atau pihak yang menyediakan layanan. Hal ini memiliki ketergantungan pada keperluan keterangan yang diperoleh penyedia layanan terhadap pelanggan.

2.4.1 Langkah-Langkah Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Ardianti & Waluyo yang dikutip oleh Hamdalah dkk, (2022) Untuk menentukan nilai Customer Satisfaction Index (CSI), dilakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor tingkat kepentingan merupakan nilai yang diperoleh dari rata-rata penilaian kepentingan oleh masing-masing konsumen. Rumus perhitungan MIS disajikan sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \dots(2.1)$$

Dimana:

n = jumlah konsumen

Y_i = nilai kepentingan atribut Y_{ke-i}

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor bobot adalah persentase dari nilai MIS untuk setiap atribut dibandingkan dengan total MIS dari semua atribut yang dianalisis. Adapun rumus *Weight Factor* seperti yang dituliskan dibawah ini:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{I=1}^P MIS_i} \quad \dots(2.2)$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana:

P = atribut kepentingan ke-p

3. Menghitung skor Weight Score (WS) atau skor bobot merupakan hasil perkalian antara Weight Factor (WF) dengan nilai rata-rata kepuasan atau Mean Satisfaction Score (MSS). Adapun rumus *Weight Score* seperti yang dituliskan dibawah ini:

$$W_s = W_{Fi} \times MMS \quad \dots(2.3)$$

4. Menghitung *Consumer Satisfaction Index* (CSI). Adapun rumus CSI dituliskan dibawah ini:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WS_i}{HS} \times 100\% \quad \dots(2.4)$$

Dimana:

P = atribut kepentingan ke-p

HS = skala maksimum yang digunakan

Pada penelitian ini, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) diklasifikasikan ke dalam lima kategori, mulai dari tidak puas hingga sangat puas. Apabila nilai CSI melebihi 50%, hal ini mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas, sementara nilai di bawah 50% menunjukkan bahwa pengguna belum merasakan kepuasan.

Tabel 2.1 Kriteria Nilai *Costomer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai CSI	Kreteria CSI
1	81 - 100%	Sangat puas
2	66 - 80%	Puas
3	51 - 65%	Cukup puas
4	35 - 50%	Tidak puas
5	0 - 34,99%	Sangat tidak puas

(Sumber: Armanda dan Fakhza 2024)

2.5 *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Potential Gain in Customer Value (PGCV) merupakan salah satu alat yang umum digunakan dalam analisis bisnis. Indeks ini mampu memberikan

rekomendasi kuantitatif yang mencakup berbagai aspek dalam analisis strategis. Dalam penerapannya, PGCV mempertimbangkan dua variabel utama, yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, sehingga penyedia layanan dapat menyusun survei untuk mengevaluasi dua hal penting: (1) persepsi konsumen terhadap pentingnya suatu layanan, dan (2) persepsi konsumen mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan tersebut. (Hamdalah dkk, 2022)

2.5.1 Langkah – Langkah Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Menurut Ardianti & Waluyo yang dikutip oleh Hamdalah dkk, (2022) Langkah-langkah untuk melakukan pengukuran indeks ini terdiri dari tiga langkah, yaitu:

1. *Achive Customer Value* (ACV) merupakan hasil perkalian antara variabel kinerja dan variabel kepentingan. ACV menggambarkan nilai yang diperoleh berdasarkan persepsi konsumen. Rumus perhitungan ACV dapat dituliskan sebagai berikut:

$$ACV = \bar{X} \times \bar{Y} \quad \dots(2.5)$$

Dimana:

X = skor rata – rata kinerja

Y = skor rata – rata kepentingan

2. *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) merupakan nilai akhir yang diharapkan oleh konsumen. Nilai ini diperoleh dengan mengalikan rata-rata tingkat kepentingan dengan nilai kinerja tertinggi berdasarkan skala Likert pada kuesioner yang digunakan. Rumus untuk menghitung UDCV adalah sebagai berikut:

$$UDCV = \bar{Y} \times X_{\max} \quad \dots(2.6)$$

Dimana:

Y = skor rata – rata tingkat kepentingan

X_{max} = nilai maksimal skala likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



3. Indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan, di mana atribut dengan nilai PGCV tertinggi menjadi fokus utama dalam peningkatan layanan. Atribut dengan nilai tertinggi berikutnya menjadi prioritas perbaikan selanjutnya secara berurutan. Dengan demikian, indeks ini membantu mengidentifikasi atribut yang paling perlu ditingkatkan guna memenuhi kepuasan pelanggan. Rumus PGCV dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\text{Indeks PGCV} = \text{UDCV} - \text{ACV} \quad \dots(2.7)$$

2.6 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik dan sifat tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan. Dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan elemen yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Subjek dalam populasi bisa berupa manusia, hewan, tumbuhan, fenomena, gejala, atau kejadian lain yang memiliki ciri khas serta kriteria tertentu yang relevan dengan topik penelitian. (suriani, dkk, 2023).

2. Populasi dianggap sebagai sampel berdasarkan jumlah dan karakteristiknya. Sampel adalah kumpulan orang yang dipilih dari populasi yang mewakili populasi secara keseluruhan. sampel yang ideal adalah sampel yang mampu merepresentasikan seluruh populasi. Apabila sampel tidak mencerminkan keberagaman anggota populasi, maka hasilnya tidak dapat digeneralisasikan. Dalam kasus populasi yang sangat besar, sementara peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga, atau waktu untuk meneliti keseluruhannya, maka pengambilan sampel dari populasi menjadi solusi yang dapat digunakan. (suriani, dkk, 2023).

2.7 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan cara yang digunakan untuk menentukan sampel dalam sebuah penelitian. Secara garis besar, metode ini diklasifikasikan ke

dalam dua kategori, yaitu Probability Sampling dan Non-Probability Sampling. (suriani, dkk, 2023).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Probability sampling*

Metode sampel probabilitas mencakup pengambilan data atau sampel dengan kemungkinan memiliki peluang yang setara untuk dipilih sebagai bagian dari sampel. Pendekatan ini meliputi:

- a. Simple Random Sampling (Pengambilan Sampel Acak Sederhana)
Metode ini dilakukan dengan menetapkan nomor identitas yang berbeda pada setiap individu dalam populasi, kemudian sampel dipilih secara acak dengan menggunakan angka-angka acak.
- b. Pengambilan sampel secara acak bertingkat, juga dikenal sebagai stratifikasi sampel acak, melibatkan pengelompokan populasi ke dalam beberapa kelompok homogen yang anggotanya memiliki karakteristik serupa. Setelah itu, sampel dipilih secara acak dari tiap-tiap kelompok tersebut.
- c. Cluster Random Sampling: Metode ini digunakan dalam kasus di mana populasi terdiri dari kelompok-kelompok daripada individu.
- d. Teknik Sampling Bertahap: Merupakan pengembangan dari metode pengelompokan sampel, di mana proses pemilihan dilakukan secara bertahap, yaitu dengan memilih sampel dari kelompok sampel yang telah dipilih sebelumnya.
- e. Sampling multi-fase Metode ini dilakukan melalui beberapa tahap pengambilan sampel secara berurutan, di mana setiap tahap memiliki tujuan yang sama, namun menggunakan pendekatan berbeda untuk mempersempit cakupan hingga mendapatkan sampel akhir yang diinginkan.

Non probability Sampling

Nonprobability Sampling non-probabilitas adalah metode pemilihan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang setara bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai bagian dari sampel. Teknik ini mencakup:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sampling Sistematis merupakan metode pemilihan sampel yang dilakukan berdasarkan susunan anggota populasi yang telah diberi nomor secara berurutan.
- b. Sampling Kuota merupakan metode pemilihan sampel dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu hingga mencapai jumlah (kuota) yang telah ditentukan.
- c. Sampling Aksidental adalah metode pemilihan sampel berdasarkan pertemuan secara tidak disengaja, di mana siapa pun yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti dapat dijadikan sampel, asalkan dianggap sesuai dan relevan sebagai sumber data.
- d. Sampling Purposive merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan khusus. Sebagai contoh, dalam penelitian mengenai makanan, responden yang dipilih adalah individu yang memiliki keahlian di bidang kuliner. Teknik ini lebih sesuai digunakan dalam penelitian yang bersifat kualitatif.
- e. Sampling jenuh merupakan metode pemilihan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Pendekatan ini umumnya digunakan ketika jumlah populasi tergolong kecil, yaitu kurang dari 30 orang. Teknik ini juga dikenal dengan istilah sensus, di mana setiap individu dalam populasi dilibatkan dalam penelitian.
- f. Snowball sampel merupakan metode pemilihan sampel yang dimulai dengan jumlah kecil, lalu berkembang atau meluas seiring berjalannya proses pengambilan data.

2.8 Uji Validitas

Untuk menentukan validitas sebuah kuesioner, uji validitas digunakan. Koefisien validitas merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen mampu mengungkap data atau informasi yang berkaitan dengan variabel yang sedang diteliti. Apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu merefleksikan apa yang ingin diukur, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid. (Waworundeng, dkk, 2022).



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kekuatan hubungan linier dua variabel diukur dengan korelasi Pearson. Untuk menentukan hubungan antara keduanya, Dalam analisis digunakan dua jenis variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Umumnya, variabel terikat dilambangkan dengan Y, sedangkan variabel bebas dengan X. Variabel bebas diperoleh dari hasil observasi sehingga sifatnya tidak lagi acak. Dalam hal ini, pertanyaan kuesioner yang berkaitan dengan reliabilitas, responsifitas, jaminan, emphathy, dan tangibles. (waworundeng, dkk, 2022).

2.9 Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas, kuesioner digunakan. Uji Reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah reabel melakukan atribut kuiseoner atau tidak. Jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten, kuesioner dianggap handal atau reliabel. Cronbach's Alpha merupakan indikator reliabilitas yang memiliki rentang nilai antara nol hingga satu. Suatu item dinyatakan reliabel apabila nilai yang diperoleh melebihi angka 0,6. (wa worundeng, dkk, 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

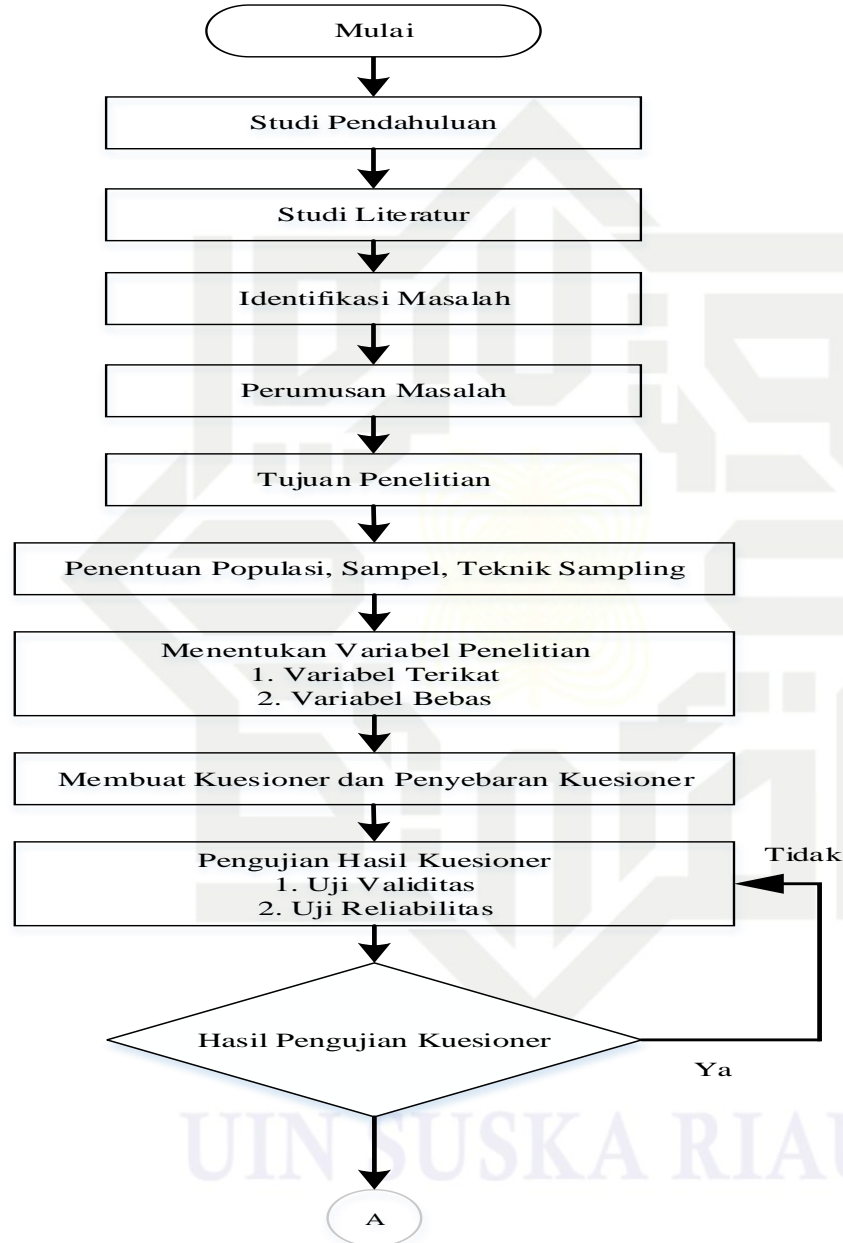


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian memuat langkah-langkah dan proses yang ditempuh selama pelaksanaan penelitian. Rangkaian tahapan dapat dilihat pada Gambar 3.1.



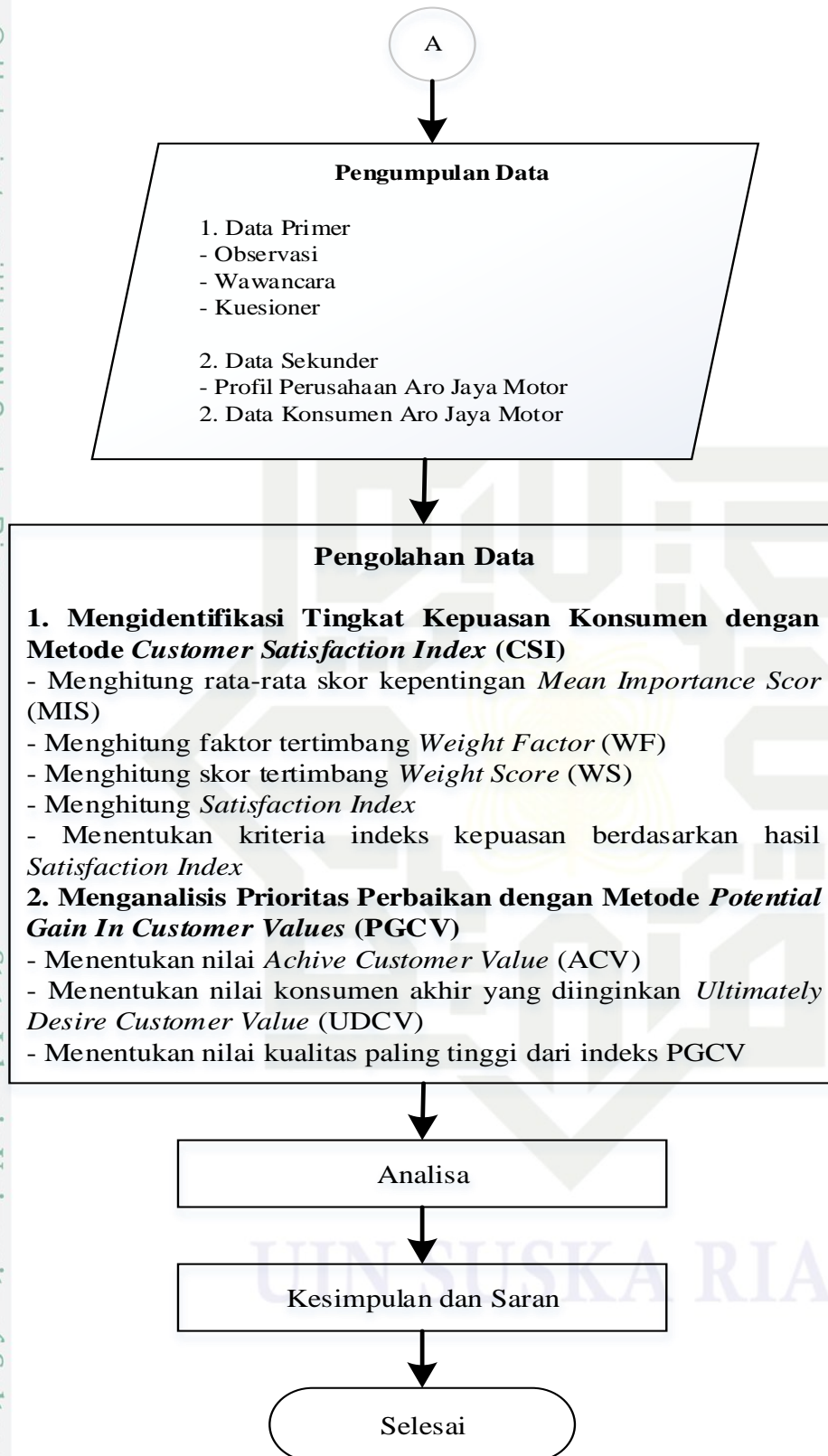
Gambar 3.1 flowchart metodologi penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 *flowchart* metodologi penelitian (Lanjutan)



3.1 Studi Pendahuluan

Studi awal dilakukan guna mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lapangan, sehingga penelitian ini dilaksanakan sebagai upaya untuk mencari solusinya. tahap ini, peneliti mengamati dan mewawancarai pelanggan dari Aro Jaya Motor yang berada di Pekanbaru Jalan Garuda Sakti KM1 Panam. Observasi dan Wawancara dilakukan untuk mengetahui apa yang membuat pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Aro Jaya Motor. Permasalahan yang terjadi adalah menurunnya jumlah pelanggan yang sangat signifikan di setiap bulannya. Keadaan ini mendorong peneliti untuk melakukan studi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan Aro Jaya Motor.

3.2 Studi Literatur

Tujuan dari tahapan ini adalah untuk mendapatkan referensi ilmu dan teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Studi literatur ini juga digunakan sebagai landasan serta referensi peneliti untuk penyelesaian masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Sumber referensi berasal dari literatur yang membahas kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Costomer Satisfaction Index (CSI)* dan *Potential Gain In Customer Valiue (PGCV)*.

3.3 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan masalah yang terkait dengan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan oleh Aro Jaya Motor yang terletak di jalan Garuda Sakti KM1 Panam di Pekanbaru. Latar belakang adalah gambaran situasi dan gejala masalah yang dapat diamati sehingga masalah dapat digambarkan dengan tepat. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi diketahui bahwa perusahaan belum pernah melakukan uji tingkat kepuasan pelanggannya sehingga saat dilakukan penyebaran kuisioner pendahuluan masih banyak didapatkan pelanggan yang tidak merasa puas.

3.4 Rumusan Masalah

Setelah dilakukan identifikasi masalah dilanjutkan tahap perumusan masalah. Permasalahan yang telah di identifikasai kemudian di perjelas menjadi satu titik fokus penelitian sehingga penelitian lebih terarah. “apakah jasa layanan servis dan pe rawatan motor yang di berikan bengkel ahhas motor sudah memenuhi kepuasan sesuai ekspetasi pelangganya?”.

3.5 Penentuan Tujuan Penelitian

Penentuan tujuan penelitian bertujuan sebagai fokus penelitian agar penelitian mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, ditetapkan tujuan yang akan menjadi fokus pencapaian dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk "Mengidentifikasi atribut yang perlu dipertahankan dan diprioritaskan, serta mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan oleh Aro Jaya Motor."

3.6 Penentuan Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling

populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa bengkel Ahas Motor. Karena di objek penelitian tidak diketahui jumlah konsumen, maka menggunakan rumus populasi tidak diketahui yaitu Paul Leedy yang bertujuan untuk mengetahui jumlah sampel/responden. Dengan teknik pengambilan data konsumen menggunakan teknik sampling insidental. Populasi adalah seluruh anggota/konsumen di objek penelitian, sampel adalah bagian dari populasi atau yang mewakili populasi.

$$n = \left(\frac{Z}{e} \right)^2 (p) (1-p) \dots (3.1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

$z_{\alpha/2}$ = Nilai z berhubungan dengan tingkat kepercayaan 90 % = 1.64

p = Proporsi yang diduga (jika nilai p tidak diketahui, maka nilai $p = 0,5$)

$= \text{Sampling Error} = 10 \%$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \left(\frac{z}{e} \right)^2 (p) (1-p) \\
 &= \left(\frac{1,64}{0,10} \right)^2 (0,5) (1-0,5) \\
 &= \frac{2,6896}{0,01} (0,5) (0,5) \\
 &= 268,96 \times 0,25 \\
 &= 67,24 = 67 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

3.7 Menentukan Variabel Penelitian

Pada Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel, yakni variabel independen dan variabel dependen, yang dijelaskan sebagai berikut:

Variabel bebas

Variabel independen dalam penelitian ini merupakan indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang di dapatkan atas jasa pelayanan Ahas Motor.

2. variabel terikat

variabel terikat pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdapat pada bengkel Ahas Motor.

3.8 Membuat Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan beberapa tahap yaitu:

Pembuatan kuesioner

Pada tahap ini pembuatan kuesioner dilakukan menggunakan *skala likert* dengan lima dimensi untuk mengukur, mengevaluasi, ataupun menilai suatu kualitas pelayanan jasa yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*.

Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan secara acak dan kebetulan kepada konsumen Ahas Motor yang berada di wilayah Pekanbaru Jalan Garuda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sakti KM1 Panam. apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.9 Perancangan Kuesioner

setelah dilakukan data melalui penyebara kuesioner selanjutnya melakukan tahap pengujian hasil dari kuesioner tersebut. Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah data kuesioner tersebut sudah valid dan reliabel dan dikatakan layak, sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya. Pengujian yang dilakukan sebagai yaitu:

1. uji vakiditas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaannya dapat merepresentasikan variabel yang dimaksud. Pearson Correlation digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan linier antara dua variabel. Hubungan antar variabel dianggap valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai acuan pada tabel.

2. Uji Reliabilitas

Digunakan untuk menilai apakah atribut dalam kuesioner yang digunakan memiliki konsistensi atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan menunjukkan konsistensi. *Cronbach's Alpha* merupakan indikator reliabilitas yang nilainya berkisar antara nol hingga satu. Item dalam kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6.

3.10 Pengumpulan Data

Data primer

Data primer penelitian ini diperoleh secara langsung dari konsumen yang menggunakan jasa servis Ahass Motor. Data ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi di tempat, dan hasil kuesioner. Selain itu, pihak Ahass Motor diwawancarai untuk mengetahui seberapa banyak unit yang masuk dan apakah sudah mencapai target dari perusahaan.

Data skunder



1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data yang tidak diperoleh langsung dari perusahaan atau melalui observasi langsung disebut sebagai Informasi sekunder yang digunakan dalam penelitian ini. Data ini digunakan sebagai informasi dan pendukung penelitian.

3.11 Pengolahan Data Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Untuk mengetahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), dilakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan perhitungan terhadap *Mean Importance Score* (MIS), yaitu nilai rata-rata tingkat kepentingan yang diperoleh dari rata-rata penilaian setiap konsumen terhadap atribut tertentu.
2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor bobot, yaitu persentase dari nilai MIS masing-masing atribut dibandingkan dengan total MIS dari seluruh atribut yang dianalisis.
3. Melakukan perhitungan terhadap *Weight Score* (WS) atau skor bobot, yang diperoleh dari hasil perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan nilai rata-rata kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).
4. Menghitung *Consumer Satisfaction Index* (CSI).

3.12 Pengolahan Data Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Langkah-langkah untuk melakukan pengukuran indeks ini terdiri dari 3 langkah, yaitu:

1. *Achieve Customer Value* (ACV) merupakan hasil perkalian antara variabel persepsi kenyataan dengan variabel harapan. ACV mencerminkan nilai yang diperoleh berdasarkan pandangan atau penilaian konsumen.
2. *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) merupakan nilai akhir yang diharapkan oleh konsumen. Nilai ini dihitung dengan mengalikan rata-rata harapan pelanggan dengan nilai kinerja tertinggi berdasarkan skala Likert pada kuesioner yang telah dibagikan.
3. Indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan, di mana atribut dengan nilai PGCV tertinggi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi fokus utama dalam peningkatan layanan. Atribut dengan skor berikutnya diprioritaskan secara berurutan sebagai langkah perbaikan selanjutnya. Dengan cara ini, dapat diidentifikasi atribut mana yang paling mendesak untuk ditingkatkan guna memenuhi kepuasan konsumen.

3.13 Analisa

Analisa dilakukan dengan cara menjelaskan dan menguraikan hasil darimana data tersebut di dapatkan dan apa penyebab dari hasil tersebut dilihat dari hasil pengolahan data. Analisis juga di gambarkan sebagai tahap penarikan kesimpulan.

3.14 Kesimpulan dan Saran

Ini adalah tahap akhir dari penelitian, di mana hasilnya dinilai dan diputuskan apakah tujuan penelitian telah dicapai atau tidak. Tahap ini juga mencakup rekomendasi untuk meningkatkan penelitian di masa depan.

BAB VI PENUTUP



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

adapun kesimpulan dari laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat lima atribut pernyataan yang mejadi prioritas perbaikan yaitu; ketersediaan barang, ketelitian dan keakuratan karyawan, kecepatan karyawan, kesopanan, dan ketepatan waktu karyawan.
2. Hasil Analisis metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 61,96% ini berada pada range 51% - 65% hal ini meunjukkan kedalam kategori “cukup puas”. Hasil CSI dan PGCV secara bersama-sama menunjukkan bahwa peningkatan pada atribut tertentu akan memberikan dampak signifikan terhadap keseluruhan kepuasan konsumen. Fokus perbaikan yang terarah, khususnya pada 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. yaitu, ketersediaan barang, ketelitian dan keakuratan karyawan, kecepatan karyawan, kesopanan, dan ketepatan waktu karyawan. Hal ini diperlukan karena dapat meningkatkan nilai CSI ke level “puas” dan memperkuat loyalitas konsumen terhadap bengkel.
3. Usulan strategi yang dapat dilakukan Perusahaan adalah degan membuat *forecasting* kebutuhan barang melalui histori pembelian konsumen, prioritas stok atau menyetok barang-barang yang paling sering dicari melalui, memberikan pelatihan teknis untuk untuk meningkatkan kompetensi karyawan, perusahaan juga dapat membuat sistem atrian digital atau booking onlie untuk mengurangi waktu tunggu. Hal ini dapat meningkatkan efesiensi pelayanan dan juga dapat menumbuhan kepercayaan serta loyalitas konsumen terhadap Aro Jaya Motor.



6.2

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan terkait laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi perusahaan

Saran bagi perusahaan adalah perlu ditingkatkannya kemampuan karyawan melalui pelatihan, optimasi alur servis dan antrean, gunakan manajemen persediaan untuk menjaga ketersediaan suku cadang, serta buat survei kepuasan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah dapat melakukan penelitian tingkat kepuasan dengan analisis lain untuk memperkuat hasil dan memberikan sudut pandang yang lebih luas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermansyah, Veza, O., & Hernuning, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Gic. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 4(01), 37–44. <https://doi.org/10.36352/jik.v4i01.56>
- Puspita, N. A. (2022). Efektivitas Media Sosial Akun Instagram @detikcom dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi. *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 4(2), 112–117. <https://doi.org/10.24076/pikma.v4i2.588>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Santika, A. A., Saragih, T. H., & Muliadi, M. (2023). Penerapan Skala Likert pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Menggunakan Random Forest. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(3), 405. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3.62086>
- Utara, U. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value Pada Toko XYZ TALENTA Conference Series Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer S. ... *Series: Energy and ...*, 5(2), 0–8. <https://doi.org/10.32734/ee.v5i2.1624>
- Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25–39.
- Waworundeng, J., Sandag, G., Ngeloh, S. V., & Lalong, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Grab dan Gojek di Masa Pandemi Covid-19 Analysis of Customer Satisfaction Levels with Grab and Gojek Services during the Covid-19 Pandemic. *Cogito Smart Journal*, 8(1), 111–121. <http://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/395/223>
- Arema Data, S., & Jakaria, R. B. (2021). Metode Potential Gain in Customer Value Dan Customer Satisfaction Index Guna Menganalisa Tingkat Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Pt. Anteraja). *Procedia of Engineering and Life Science*, 1(2), 1–6.
- Maryani, A., & Yulianti, N. W. (2023). Volume . 19 Issue 3 (2023) Pages 620-631 *INOVASI: Jurnal Ekonomi , Keuangan dan Manajemen ISSN : 0216-7786 (Print) 2528-1097 (Online) Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap uang kuliah tunggal menggunakan importance performance analysis and customer* . 3(3), 620–631.
- Nasution, A. R., Suliawati, S., & Harahap, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap Kepuasan Paisein Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(3), 280–286. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i3.440>

Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 7(4), 594. <https://doi.org/10.24843/jrma.2019.v07.i04.p11>

Utara, U. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value Pada Toko XYZ TALENTA Conference Series Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer S. ... *Series: Energy and ...*, 5(2), 0–8. <https://doi.org/10.32734/ee.v5i2.1624>



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN

KUESIONER PENDAHULUAN

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Costomer Satisfaction Index* (Csi) Dan *Potential Gain In Customer Valiue* (Pgcv)

Identitas Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Frekuensi : 1. () 1 kali kunjungan 3. () 3 kali kunjungan
2. () 2 kali kunjungan 4. () lebih dari 3 kali kunjungan

Petunjuk pengisian angket!

1. Isilah data diri anda sebelum melakukan pengisian angket
2. Beri tanda silang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda
3. Pilih hanya satu jawaban untuk setiap pertanyaan

NO	PERTANYAAN	PUAS	TIDAK PUAS
1	Apakah anda yakin dan percaya aro jaya motor (ahass motor) mampu memperbaiki kendaraan dengan benar?		
2	Apakah anda percaya bahwa mekanik atau teknisi aro jaya motor (ahass motor) berlaku jujur?		
3	Apakah pelayanan yang di berikan aro jaya motor (ahass motor) sesuai dengan harapan?		
4	Apakah fasilitas ruang tunggu yang di sediakan aro jaya motor (ahass motor) nyaman?		
5	Apakah waktu penyelesaian perbaikan kendaraan tepat waktu?		
6	Apakah Ketersedian barang yang di butuhkan selalu ada?		
7	Apakah karyawan memberikan kemudahan untuk di hubungi?		



KUESIONER PENELITIAN

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Ahhas Motor, Pekanbaru Jl. Garuda Sakti Km 1

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Sehubungan dengan adanya penelitian untuk tugas akhir saya, maka dengan ini:

Nama : Muhammad alzarab ash shomad

NIM : 12050211693

Fakultas : sains dan teknologi

Universitas : universitas islam negeri sultan syarif khasim riau

Judul skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

Menggunakan Metode *Costomer Satisfaction Index (Csi)* Dan *Potential Gain In Customer Valiue (Pgcv)*

Saya memohon kesediaan dan waktunya untuk mengisi angket yang telah disediakan sebagai bahan penelitian dan pengumpulan data sesuai dengan judul skripsi di atas. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Petunjuk pengisian angket!

1. Silah data diri anda sebelum melakukan pengisian angket

2. Beri tanda silang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda

3. Pilih hanya satu jawaban untuk setiap pertanyaan

Identitas Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

1. () Pelajar

3. () Wirausaha

2. () Pegawai Negeri

4. () Pegawai Swasta

Frekuensi:

1. () 1 kali kunjungan 3. () 3 kali kunjungan

2. () 2 kali kunjungan 4. () lebih dari 3 kali kunjungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Kualitas pelayanan

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

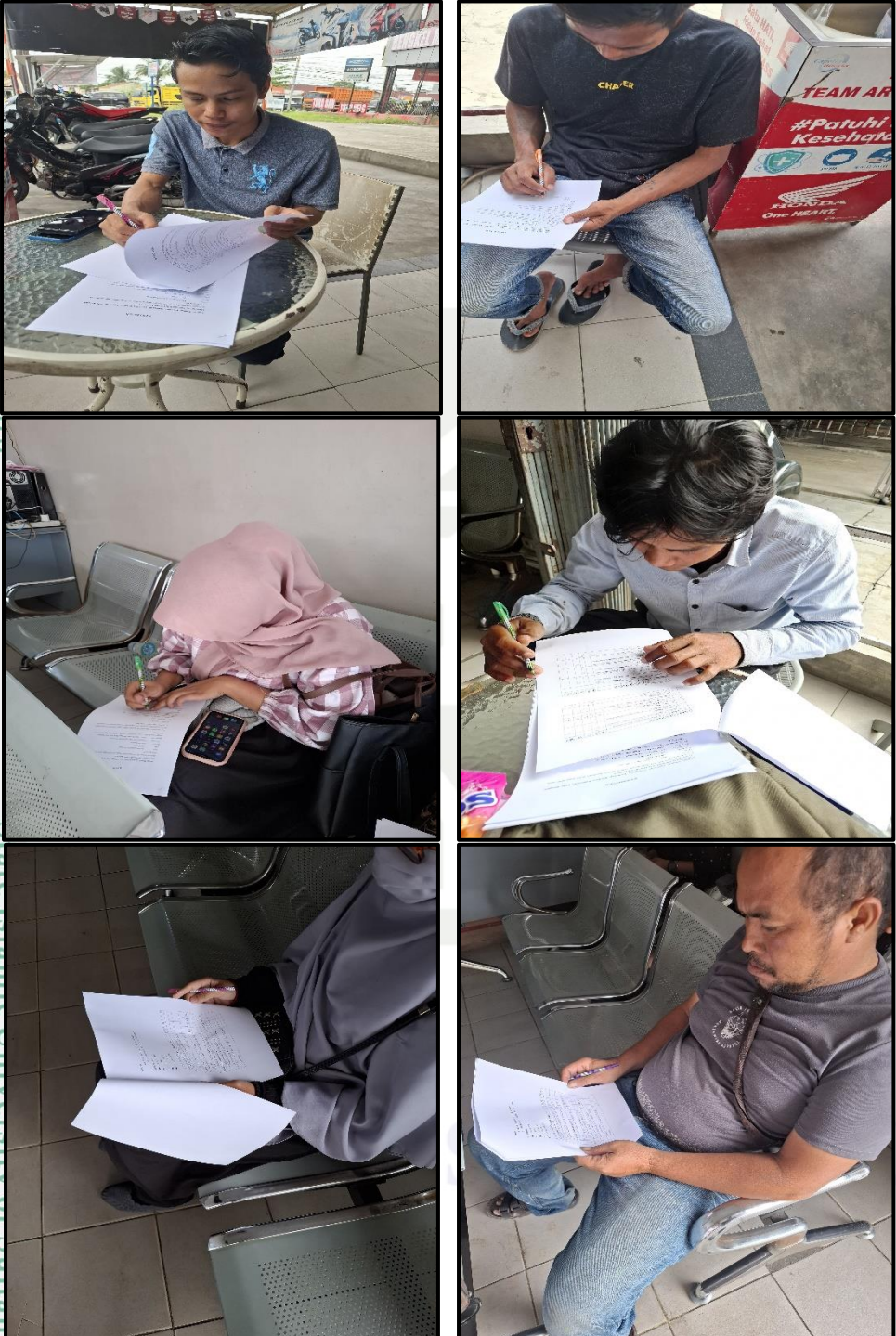
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10	Karyawan mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan													
11	Sparepart yang disediakan ori sesuai dengan yang di janjikan													
Indikator: Empati (Empathy)		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
12	Karyawan memberikan kemudahan untuk di hubungi													
13	Karyawan bersikap sopan saat melayani pelanggan													
14	Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan pelanggan													
15	Karyawan memberikan perhatian khusus dalam setiap pelanggan													
Indikator: Bukti Fisik (Tangibles)		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
16	Lokasi bengkel yang mudah di akses													
17	Ketersedian barang yang di butuhkan selalu ada													
18	Menyediakan fasilitas ruang tunggu, toilet, dan minum yang memadai untuk pelanggan													
19	Lahan parkir mampu menampung seluruh kendaraan pelanggan													

DOKUMENTASI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Muhammad alzar ash shomad lahir di Desa Mahato Sakti, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu, pada tanggal 08 april 2002. Penulis merupakan anak pertama dari tiga saudara, penulis telah mengikuti berbagai pendidikan formal yaitu:

Tahun 2007	memasuki Sekolah Tk cempaka putih desa Mahto sakti dan menyelesaikan pendidikan tahun 2008.
Tahun 2008	memasuki Sekolah Dasar Negeri 010 Tambusai Utara dan menyelesaikan pendidikan tahun 2014.
Tahun 2014	memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 02 Tambusai Utara dan menyelesaikan pendidikan tahun 2017.
Tahun 2017	memasuki Sekolah Menengah Atas Negeri 5 Tambusai Utara dan menyelesaikan pendidikan tahun 2020.
Tahun 2020	terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negri (UIN) Sultan Syarif Kasyim Riau Jurusan Teknik Industri.
Nomor Handphone	+62 822 8642 7313
E-Mail	m.alzar22@gmail.com

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hal

Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU