

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI INFORMA LIVING PLAZA PADANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh :

SONIA MELANI PUTRI
NPM : 2410017311045



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

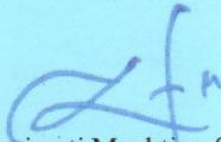
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI
INFORMA LIVING PLAZA PADANG

Oleh;

SONIA MELANI PUTRI
2410017311045

Disetujui oleh;

Pembimbing



Yesmizarti Muchtiar, S.T, M.T

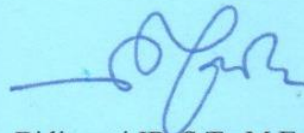
Diketahui oleh;

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,

Prodi Teknik Industri
Ketua,



Prof. Dr. Eng Ir. Reni Desmiarti, S.T., M.T.



Ir. Ayu Bidiawati JR, S.T., M.Eng, IPM, AER

BIODATA

DATA PRIBADI

Nama Lengkap	: Sonia Melani Putri
No. Buku Pokok	: 2410017311045
Tempat/Tanggal Lahir	: Jakarta/3 Juli 2000
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat Tetap	: Jorong Muaro Putuih, Kel. Tiku Limo Jorong, Kec. Tanjung Mutiara, Kab. Agam, Sumatera Barat
Telp.	: 082384925251
Email	: soniamelani370@gmail.com
Nama Orang Tua	
Nama Ayah	: Martosal
Nama Ibu	: Zuryati
Pekerjaan	: Pegawai Swasta
Alamat	: Jl Merdeka II, Blok G19, Gunung Pangilun, Padang



PENDIDIKAN

Sekolah Dasar	: SDN 24 Muaro Putuih
Sekolah Lanjutan Pertama	: SMPN 3 Tanjung Mutiara
Sekolah Lanjutan Atas	: SMAN 1 Tanjung Mutiara
Perguruan Tinggi I	: Politeknik ATI Padang
Perguruan Tinggi II	: Universitas Bung Hatta

TUGAS AKHIR

Judul	: Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>Customer Statisfaction Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> di Informa Living Plaza Padang
Tempat Penelitian	: Informa Living Plaza Padang
Tanggal Seminar Hasil	: 13 Februari 2026

Padang, 9 Maret 2026
Penulis

(Sonia Melani Putri)
NPM : 2410017311045

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sonia Melani Putri

NPM : 2410017311045

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* di Informa Living Plaza Padang**” merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang di kutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang,

Yang Menyatakan

(Sonia Melani Putri)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Pembimbing :

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T, M.T

NIK/NIP : 970800376/1014027202

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Statisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* di Informa Living Plaza Padang**”. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 9 Maret 2026

Pembimbing

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T, M.T

NIDN : 1014027202



ABSTRAK

Industri furnitur di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dengan nilai pasar mencapai USD 4,23 miliar pada tahun 2025, namun pertumbuhan ini juga meningkatkan intensitas persaingan antar *retailer*. Informa Living Plaza Padang sebagai salah satu retail furnitur terkemuka menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan ketat dengan kompetitor lokal seperti Decoruma, Selma, Wira Agung, SJS Plaza, Purwahadi, dan Win Luxury. Berdasarkan observasi awal melalui ulasan *Google Maps* dan survei internal, ditemukan keluhan pelanggan terkait layanan pra dan purna jual, harga dan promosi, serta kualitas produk yang berdampak pada penurunan *traffic customer*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan mengidentifikasi prioritas perbaikan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden yang melakukan transaksi dalam periode 6 bulan terakhir, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan software *Jamovi* versi 2.6. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 79,63% yang berada pada kategori puas dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 91,50%. Analisis IPA mengidentifikasi 9 atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan, meliputi aspek harga dan promosi (4 atribut), kualitas produk (3 atribut), dan layanan pra dan purna jual (2 atribut). Usulan perbaikan strategis yang diberikan adalah implementasi sistem manajemen harga terpusat, program promosi berbasis segmentasi pelanggan, penguatan *quality control* dengan sistem *3-layer checking*, pelatihan *soft skill* berkala untuk tim purna jual, dan penetapan *Service Level Agreement* dengan *response time* maksimal 2 jam untuk penanganan keluhan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, ritel furnitur

ABSTRACT

The industry in Indonesia is experiencing rapid growth with a market value reaching USD 4.23 billion in 2025, but this growth has also intensified competition among retailers. Informa Living Plaza Padang, as one of the leading retailers, faces challenges in maintaining customer satisfaction amid intense competition with local competitors such as Decoruma, Selma, Wira Agung, SJS Plaza, Purwahadi, and Win Luxury. Based on preliminary observations through Google Maps reviews and internal surveys, customer complaints were found regarding pre-sales and after-sales services, pricing and promotions, and product quality, which impacted declining customer traffic. This study aims to measure customer satisfaction levels using the Customer Satisfaction Index (CSI) method and identify improvement priorities using Importance Performance Analysis (IPA). Data was collected through questionnaires from 100 respondents who made transactions within the last 6 months, then tested for validity and reliability using Jamovi software version 2.6. The results show a CSI value of 79.63% which is in the satisfied category with an average suitability level of 91.50%. IPA analysis identified 9 attributes in Quadrant I as top priority for improvement, covering pricing and promotion aspects (4 attributes), product quality (3 attributes), and pre-sales and after-sales service (2 attributes). Strategic recommendations provided include implementing a centralized price management system, customer segmentation-based promotion programs, strengthening quality control with a 3-layer checking system, regular soft skill training for after-sales teams, and establishing Service Level Agreements with a maximum 2-hour response time for complaint handling.

Keyword : *Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, ritel furnitur*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tugas Akhir ini yang berjudul "**Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Statisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* di Informa Living Plaza Padang**" dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri di Universitas Bung Hatta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek mana yang paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan, serta menemukan solusi terbaik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode *Customer Statisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menemukan prioritas perbaikan. Data yang digunakan diperoleh dari kuisisioner, observasi langsung, serta wawancara dengan pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas berbelanja di Informa Living Plaza Padang yang ditunjukkan dengan hasil CSI 79,63% serta hasil IPA menunjukan kuadran I dengan skala prioritas utama dengan aspek harga dan promo yang perlu perbaikan lebih lanjut.

Meskipun telah dilakukan secara maksimal, penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik serta industri terkait dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Padang, 9 Maret 2026

Sonia Melani Putri

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Proses penyusunan penelitian ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir
2. Ibunda tercinta, atas doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan.
3. Sonia Melani Putri, selaku diri saya sendiri, terimakasih karna sudah mau keluar dari zona nyaman, tetap bertahan, berjuang, bekerja keras, dan tidak menyerah dalam belajar hal baru sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun situasi sering terasa sulit.
4. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T, M.T., selaku dosen pembimbing, atas semua bimbingan dan arahnya selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, dan Ibu Ayu Bidiawati JR, S.T., M. Eng, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, atas dukungan yang diberikan.
6. Seluruh dosen dan staff Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta, atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Pihak manajemen dan karyawan Informa Living Plaza Padang, atas izin dan bantuan yang diberikan dalam penelitian ini.
8. Teman-teman RPL Teknik Industri Universitas Bung Hatta, atas semangat, kebersamaan, dan dukungan selama perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini hingga selesai dengan baik.

Semoga segala bantuan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Harapan besar agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi dunia akademik maupun industri, serta menjadi referensi yang berguna dalam penelitian lebih lanjut.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	
BIODATA PENELITI	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	
UCAPAN TERIMA KASIH	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Asumsi Dasar	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	7
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	8
2.1.4 Aspek - aspek Kepuasan Pelanggan	9
2.1.5 Tujuan Pengukuran Kepuasan pelanggan.....	9
2.1.6 Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan.....	10

2.2 Layanan Pra dan Purna Jual	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Definisi Layanan Pra Jual	13
2.4.3 Definisi Layanan Purna Jual	15
2.3 Harga dan Promo	16
2.3.1 Mix Marketing	16
2.3.2 Harga.....	17
2.3.3 Promo.....	18
2.4 Kualitas Produk	19
2.4.1 Definisi Kualitas Produk.....	19
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	20
2.4.3 Dimensi Kualitas Produk	22
2.4.4 Kualitas Produk Furnitur	23
2.4.5 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.5 <i>Customer Statisfaction index (CSI)</i>	27
2.5.1 Definisi <i>Customer Statisfaction Index (CSI)</i>	27
2.5.2 Langkah Perhitungan <i>Customer Statisfaction Index (CSI)</i>	27
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
2.7 Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Studi Pendahuluan.....	32
3.2 Identifikasi Masalah	32
3.2.1 Analisis <i>Review Google Maps</i>	32
3.2.2 Landasan Teori	35
3.2.3 Pemilihan Atribut.....	36
3.2.4 Pengembangan Atribut Menjadi Indikator Pertanyaan Kuesioner ..	37
3.3 Perumusan Masalah.....	38
3.4 Tujuan Penelitian.....	38
3.5 Studi Literatur.....	38
3.6 Pengumpulan Data	39
3.6.1 Teknik Pengumpulan data	39
3.6.2 Instrumen Penelitian	39

3.7 Pengolahan Data.....	40
3.7.1 Uji Kecukupan Data.....	40
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.7.3 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	44
3.7.4 Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	45
3.8 Flowchart Penelitian.....	46
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	47
4.1 Pengumpulan Data	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan	47
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	48
4.1.3 Struktur Organisasi & Tugas Tanggung Jawab	48
4.2 Pengolahan Data.....	50
4.2.1 Uji Kecukupan Data.....	50
4.2.2 Kuisisioner dan Responden	51
4.2.3 Uji Validitas.....	52
4.2.4 Uji Reliabilitas	55
4.2.5 <i>Customer Statisfaction Index</i> (CSI).....	56
4.2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	58
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	63
5.1 Uji Kecukupan Data	63
5.2 Uji Validitas	63
5.3 Uji Reliabilitas.....	63
5.4 <i>Customer Statisfaction Index</i> (CSI).....	63
5.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	64
5.6 Usulan Perbaikan.....	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	28
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Rangkuman Ulasan <i>Google Maps</i> Toko	35
Tabel 4.1 Tugas dan Tanggung Jawab	49
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Sumber Informasi	51
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Frekuensi Belanja.....	52
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Metode Belanja	52
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas Atribut	53
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	56
Tabel 4.7 Tabel Tingkat Kesesuaian	59
Tabel 4.8 Tabel Keputusan <i>Hold & Action</i>	60
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Tiap Atribut.....	61
Tabel 5.1 Atribut-atribut Kuadran I	65
Tabel 5.2 Atribut-atribut Kuadran II.....	66
Tabel 5.3 Atribut-atribut Kuadran III.....	67
Tabel 5.4 Atribut-atribut Kuadran IV	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.2 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	30
Gambar 3.1 Ulasan Google Maps Toko (1)	33
Gambar 3.2 Ulasan Google Maps Toko (2)	33
Gambar 3.3 Ulasan Google Maps Toko (3)	33
Gambar 3.4 Ulasan Google Maps Toko (4)	34
Gambar 3.5 Ulasan Google Maps Toko (5)	34
Gambar 3.6 Ulasan Google Maps Toko (6)	34
Gambar 3.7 Flowchart Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.1 <i>Cronbach's Alpha</i> Pada Uji Reliabilitas Skor Kepentingan	55
Gambar 4.2 <i>Cronbach's Alpha</i> Pada Uji Reliabilitas Skor Kepuasan.....	55
Gambar 4.3 Diagram Kartesius.....	62
Gambar 5.1 Hasil Diagram Kartesius	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	76
Lampiran 2 Rekap Atribut Kepuasan	80
Lampiran 3 Rekap Atribut Kepentingan	83
Lampiran 4 Rekap Hasil Uji Validitas Kepuasan	86
Lampiran 5 Rekap Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	83