

**PERANCANGAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM BERBELANJA DI GUARDIAN BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Saprisul**

**180410082**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2022**

**PERANCANGAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM BERBELANJA DI GUARDIAN BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:**

**Saprisul**

**180410082**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini penulis:

Nama : Sapisul  
NPM : 180410082  
Fakultas : Teknik dan Komputer  
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang penulis buat dengan judul:

### **PERANCANGAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM BERBELANJA DI GUARDIAN BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan penulis, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, penulis bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar sarjana yang penulis peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 08 Agustus 2022

  
**Sapisul**  
180410082

**PERANCANGAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM BERBELANJA DI GUARDIAN MALL BOTANIA2  
BATAM**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana

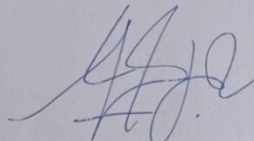
Oleh:

Saprisul

180410082

Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini

Batam, 09Agustus 2022



Ganda Sirait, S.Si., M.Si.

Pembimbing

## **ABSTRAK**

Guardian adalah salah satu retail kebutuhan sehari-hari yang berlokasi Kepulauan Riau adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang retail. Peneliti ini mengambil data sebanyak 72 pelanggan yang merupakan pelanggan Guardian, kemudian dihitung IPA dan CSI. Berdasarkan hasil IPA nilai tertinggi yaitu mengenai Guardian memiliki poster ekstra benefit untuk memudahkan dalam transaksi dengan tingkat TKI 103.986 dan terkecil pada Mengenai staff yang menjelaskan fungsi dan manfaat produk pada pelanggan dengan TKI 68,927%. Terdapat 2 pernyataan Kuadran IPA I, 13 pernyataan dalam kuadran II dan 0 pernyataan dalam kuadran III dan 5 pernyataan pada kuadran IPA IV. Berdasarkan hasil dari CSI kepuasan pelanggan ialah 75,154% angka tersebut menunjukkan konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada kuadran 1 yaitu Kebersihan dan kenyamanan pelanggan dalam berbelanja di guardian Kebersihan gondola dan kerapian produk di Guardian, Cara karyawan Guardian melayani pelanggan sesuai harapan pelanggan, Staff yang menjelaskan fungsi dan manfaat produk pada pelanggan, Mengenai pelayanan terhadap pelanggan dengan tidak berbelit-belit, pelayanan staff Guardian dengan cepat Spg cepat tanggap dalam melayani pelanggan, dan Staff Guardian kebutuhan pelanggan dan tindakan yang harus di berikan kepada pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Guardian is a daily necessities retailer located in the Riau Islands. It is a company engaged in a retail business network engaged in the fulfillment of daily basic needs. This researcher took data as many as 72 pelanggants who are Guardian customers, then calculated IPA and CSI. Based on the results of the IPA, the highest value is regarding Guardians having extra benefit posters to facilitate transactions with a TKI level of 103,986 and the lowest is Regarding staff who explain product functions and benefits to customers with 68,927% TKI. There are 2 statements in the IPA I quadrant, 13 statements in quadrant II and 0 statements in quadrant III and 5 statements in the IPA IV quadrant. Based on the results of the CSI, customer satisfaction is 75,154%, this number shows that consumers are satisfied with the services provided. Some of the services that are prioritized for improvement in quadrant I are cleanliness and customer comfort in shopping at Guardian. cleanliness of the gondola and product tidiness at Guardian, how Guardian employees serve customers according to customer expectations, staff who explain the functions and benefits of products to customers, regarding service to customers with uncomplicated, service Guardian staff quickly spg is responsive in serving customers, and Guardian staff have the ability and knowledge so that they can find out customer needs and actions that must be given to customers*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah *Subannahu Wataala* yang telah memberikan rahmat, Inaya, dan Ridho, serta solawat kepada Nabi kita Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana 1 (S1) di Program Penelitian Teknik Industri Universitas Putra di Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis tulis ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis selalu bersedia menerima kritik dan saran. Terlepas dari segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan mungkin terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai disiplin ilmu. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan kerendahan hati dan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam; Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI
2. Dekan Universitas Putera Batam; Welly Sugianto, S.T., M.M
3. Ketua Program Studi; Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
4. Ganda Sirait, S.Si., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
5. Sri Zetli S.T., M.T. selaku pembimbing Akademik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
6. Bapak Muhammad Nur Fitriani selaku Area Manager yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dukungan dan saran kepada penulis selama penyusunan Proposal penelitian

7. Bapak dan Ibu tim Guardian yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan materi penelithan kepada penulis.
8. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral dan materil kepada penulis.
9. Seluruh staff dan SPG Guardian Batam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Untuk semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat penulis

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT agar membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga laporan ini dapat bermanfaat. Semoga Allah *Subhannhu Wataala* membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah, innayah, serta taufik-Nya, Aaminn.

Batam,01 Agustus 2022

Saprisul

180410082



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Teori Dasar .....	6
2.1.1 Jasa.....	6
2.1.2 Kepuasan.....	6
2.1.3 <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) .....	6
2.1.4 Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) .....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	7
2.3 Kerangka Pemikiran .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>13</b>
3.1 Desain Penelitian .....	13
3.2 Variabel Penelitian.....	14
3.2.1 Variabel Bebas.....	14
3.2.2 Variabel Terikat .....	14
3.3 Populasi dan Sampel.....	14
3.3.1 Populasi .....	14
3.3.2 Sampel .....	14
3.4 Teknik Pengambilan data .....	15
3.4.1 Angket.....	15
3.4.2 Metode Wawancara .....	16
3.4.3 Metode Observasi .....	16
3.4.4 Metode Dokumentasi.....	16
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	16
3.5.1 Uji Validitas Data .....	16
3.5.2 Uji Reliabilitas Data .....	16
3.6 Teknik Analisis Data .....	16
3.6.1 Analisis Deskripsi Variabel .....	19
3.6.2 Analisis Data dengan Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> )....	16

3.6.3 Analisis Data dengan metode CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	17
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	18
4.1.1 Karakteristik Pelanggan .....	18
1. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	18
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	28
4.2 Hasil Analisis Data .....	31
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel .....	32
4.2.2 Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	43
4.2.3 Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Perusahaan	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Kampus	
Lampiran 4. Kuesioner	
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Data Umum	
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Pekerja Batam Aero Technic	
Lampiran 7. Data Ketidakhadiran Divisi <i>Repairman</i> dan Hasil Uji korelasi	

## Daftar Gambar

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berfikir .....	15
<b>Gambar 3.1</b> Flow Chart Penelitian .....	13
<b>Gambar 4.1</b> Analisis Kuadran IPA .....	46

## Daftar Tabel

<b>Tabel 1.1</b> Keluhan Pelanggan Periode 2021 Desember selama 2 minggu .....	3
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian terdahulu .....	7
<b>Tabel 3.1</b> Kuseioner Kepuasan Pelanggan .....	71
<b>Tabel 3.2</b> Tabel Loyalitas Pelanggan .....	72
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin .....	18
<b>Tabel 4.2</b> Wanita .....	18
<b>Tabel 4.3</b> Pria .....	19
<b>Tabel 4.4</b> Usia Pelanggan pada pelanggan Guardian .....	19
<b>Tabel 4.5</b> Usia 18-23 Tahun .....	20
<b>Tabel 4.6</b> Usia 24-32 Tahun .....	20
<b>Tabel 4.7</b> Usia 33-41 Tahun .....	21
<b>Tabel 4.8</b> Usia 42-50 .....	21
<b>Tabel 4.9</b> Usia 51-59 Tahun .....	22
<b>Tabel 4.10</b> Usia 60-68 Tahun .....	22
<b>Tabel 4.12</b> Pekerjaan pelanggan yang datang ke Guardian.....	23
<b>Tabel 4.13</b> Wiraswasta .....	24
<b>Tabel 4.14</b> Ibu Rumah Tangga .....	24
<b>Tabel 4.15</b> Mahasiswa .....	25
<b>Tabel 4.16</b> Tidak Bekerja .....	25
<b>Tabel 4.17</b> Alasan Pelanggan Memilih Guardian sebagai tempat berbelanja.....	26
<b>Tabel 4.18</b> Alasan Pelanggan Memilih Guradian Karena Terjamin .....	26
<b>Tabel 4.19</b> Alasan Pelanggan Memilih Guradian Karena Tempat.....	26
<b>Tabel 4.20</b> Alasan Pelanggan Memilih Guardian Karena Lengkap .....	28
<b>Tabel 4.21</b> Alasan Pelanggan Memilih Guardian Karena Harga .....	28
<b>Tabel 4.23</b> Uji Validitas Data Harapan Pelanggan.....	29
<b>Tabel 4.24</b> Uji Reliabilitas Data Persepsi Pelanggan .....	31
<b>Tabel 4.25</b> Uji Reliabilitas Data Harapan Pelanggan.....	31
<b>Tabel 4.26</b> Kebersihan Serta Kenyamanan Pelanggan saat berbelanja di Guardian .....	32
<b>Tabel 4.27</b> Tempat cuci tangan Handsanitizer di sediakan Guardian .....	32
<b>Tabel 4.28</b> Memiliki kantong berbelanja berbayar di Guradian.....	33
<b>Tabel 4.29</b> Kebersihan Gondola dan Kerapian Produk di Guardian.....	33
<b>Tabel 4.30</b> Tersedianya kantong belanja di Guardian.....	34
<b>Tabel 4.31</b> Guardian menyediakan poster exstra benefit .....	35
<b>Tabel 4.32</b> Karyawan Guardian melayani pelanggan sesuai harapan pelanggan..	35
<b>Tabel 4.33</b> Staff yang menjelaskan fungsi produk dan manfaat .....	36
<b>Tabel 4.34</b> Staff Memberitahu kandungan produk dan cara kerja yang ada pada produk .....	36
<b>Tabel 4.35</b> Pelayanan pelanggan dengan ramah dan tidak berbelit- belit.....	37
<b>Tabel 4.36</b> Staff Guardian Memberikan Pelayanan Dengan Teliti .....	37
<b>Tabel 4.37</b> Staff Guardiann berpresepsii Keluhan-keluhan Pelanggan dalam memilih produk .....	38
<b>Tabel 4.38</b> Staff Guardian cepat tanggap dalam melayani pelanggan .....	39

<b>Tabel 4.39</b> Staff Guardian Melakukan Tindakan Secara dan cepat terhadap pelanggan .....	39
<b>Tabel 4.40</b> Staff Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan.....	40
<b>Tabel 4.41</b> Guardian Menyediakan Produk yang berkualitas dan contohnya .....	41
<b>Tabel 4.42</b> Spg di beri Arahkan agar mampu melayani pelanggan dengan baik ...	41
<b>Tabel 4.43</b> Staff Guardian Melayani Pelanggan Dengan Sopan santun dan perkataan baik .....	42
<b>Tabel 4.44</b> Kesabaran Staff Guardian dalam melayani pelanggan berbelanja.....	42
<b>Tabel 4.45</b> Komunikasi yang Baik Antara Pelanggan dan staff Guardian.....	43
<b>Tabel 4.46</b> Hasil Perhitungan dengan Metode IPA .....	44
<b>Tabel 4.47</b> Tingkat Kepuasan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) .....	48

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Teknik sampling slovin.....	<b>15</b>
--	-----------

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Retail adalah suatu usaha yang dilakukan oleh konsumen untuk menjual berbagai macam produk untuk dikonsumsi sendiri. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan konsumen, ritel merupakan bisnis yang sangat menjanjikan, dan banyak pengusaha mulai berlomba-lomba untuk meningkatkan strategi penjualan. Banyak minimarket yang dianggap dominan dan bisa menembus seluruh nusantara. Bahkan banyak retailer yang terus berekspansi ke wilayah-wilayah potensial di pelosok tanah air. Perkembangan toko ritel minimarket di kota Batam semakin meningkat dari tahun ke tahun, dan persaingan ritel kini menjadi kegiatan penting dalam pendistribusian barang dan mata rantai terakhir dalam proses pendistribusian. Di ritel, Anda dapat menghubungkan produk Anda langsung ke pengguna Anda. Ritel di sini didefinisikan sebagai industri yang menjual produk dan layanan bernilai tambah yang memenuhi kebutuhan individu, keluarga, dan rumah, dan menemukannya di pasar untuk jaminan kualitas dan konsumsi. Sebagian besar produk yang dirancang untuk memenuhi permintaan (Solihah, 2017). Hal ini juga menyebabkan persaingan antar pengecer, membuat konsumen lebih cerdas dan lebih memperhatikan harga, kenyamanan, kebersihan, kualitas produk, dll, dan perusahaan menarik konsumen dan melakukan perubahan pada yang sudah ada. Kami mendorong Anda untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk kompetitif dan mengungguli saingan.

Perlu taunya masyarakat mengenai toko yang memberikan jasa terbaik kemudian pihak yang memberi jasa harus tau pada masing-masing dimensinya

mana yang dianggap penting. Dengan peningkatan kualitas yang diberikan oleh toko maka timbulah loyalitas pada pelanggan serta besar kemungkinan akan menarik pelanggan. Penerapan kualitas pelayanan oleh perusahaan yang menangani pelayanan adalah memberikan kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya kepada konsumen serta imbal balik terhadap layanan yang di berikan merupakan kualitas umum yang diberikan kepada mereka yang berujung pada pengakuan. Dalam banyak kasus, ada perbedaan harapan dan persepsi masyarakat



terhadap kualitas yang ditawarkan penyedia layanan. (Bima Hrya, 2017). Kepuasan merupakan emosi individu setelah mendapatkan pelayanan yang yang di dapat kemudian dibandingkan dengan harapan dari pelayanan tadi. Kepuasan pelanggan adalah suatu yang yang didiapat oleh pelanggan melebihi harapannya, dirasakan serta dipuaskan oleh konsumen, dan merupakan pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan apabila hasil yang dicapai tidak sesuai dengan harapan konsumen. (Wibowo & Ardhi, 2018).

Guardian adalah salah satu retail kebutuhan sehari-hari yang berlokasi di Jln Raja M Saleh Lt GF No 18 Kel .Belian kec batam kota, Teluk Tering, Nongsa, Teluk Tering, Batam Kota. Guardian merupakan jaringan bisnis ritel yang bergerak di bidang Pemenuhan kebutuhan pokok sehari – hari. Ritel ini bernaung di bawah Dairy Indonesia Tbk. Guardian Mall Botania 2 Batam terus meningtktingkatkan kepuasan pelanggan dengan berbagai cara, salah satunya dengan selalu menghampiri costumer yang sedang berbelanja untuk memastikan costumer mendapatkan pelayanan yang optimal, namun hal ini ternyata tidak seutuhnya dapat diterima oleh costumer, beberapa costumer merasa ketika spg atau staff yang bertugas menghampiri atau bertanya, costumer merasa seperti diintai dan merasa lebih mengerti tentang produk yang ingin dibeli sehingga tidak nyaman untuk didekati.

SPG adalah *Sales Promotion Girl*, suatu profesi yang bergerak dalam pemasaran dan promosi produk di Guardian yang bertugas untuk membantu customer dalam proses berbelanja, sementara staff Guardian bertugas untuk kebersihan, opening/closing, display barang serta urusan management (Yola et al.,

2019).

**Tabel 1.1** Keluhan Pelanggan Periode 2022 April selama 2 minggu

No	Keluhan	Jumlah
1	Sebagian Pelanggan merasa tidak nyaman ketika berbelanja merasa di ikuti oleh staff Guardian	57
2	Terdapat sebagian Staff melayani ketika berbelanja kurang ramah	39
3	Sebagian produk yang ada di toko tidak memiliki sampel contoh	28
4	Sebagian pelanggan yang datang ke toko produk yang di inginkan tidak ada di toko	18
5	Terdapat sebagian staff yang ada di Guardian mengabaikan pelanggan berbelanja	4

**Sumber Data:** Data Guardian 2022

Berdasarkan data di atas ada beberapa layanan yang terlayani dengan baik, namun layanan Guardian tidak sepenuhnya diterima oleh konsumen. Di antara layanan yang tersedia di Guardian, ada beberapa keluhan dari beberapa konsumen yang tidak puas. Sebagian Pelanggan merasa tidak nyaman ketika berbelanja merasa di ikuti oleh staff Guardian, Terdapat sebagian Staff melayani ketika berbelanja kurang ramah, dan Sebagian produk yang ada di toko tidak memiliki sampel contoh dan lain sebagainya. Keluhan tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen saat berbelanja dan menurunkan kualitas pelayanan yang ada di mata konsumen. Keluhan konsumen merupakan manifestasi dari ketidakpuasan konsumen, karena beberapa produk dan jasa yang ditawarkan tidak dapat diterima (Tri Amanda et al., 2021).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Merupakan metode yang mudah digunakan Mengukur Pentingnya dan Kinerja dengan mengembangkan rencana marketing melalui Analisis Kuadran untuk Menunjukkan Hubungan antara kepuasan serta harapan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode

analisis yang berfokus pada kepuasan pelanggan keseluruhan yang diharapkan untuk suatu produk atau layanan. (Wahyuniardi et al., 2018).

Penelitian sebelumnya dari (Aufa Amalia, 2019) mengenai indeks kepuasan kerja karyawan staff dan spg di Guardian untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria cukup puas, Lalu Penelitian dari (Laily Alfina, 2017) metode IPA terdapat tujuh atribut pelayanan yang harus diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit karena kualitas pelayanannya masih dianggap rendah oleh Pasien, Kemudian penelitian dari (Ananda Rizki, 2017) mengidentifikasi atribut yang dianggap penting bagi konsumen Mandheling Coffee dan menganalisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) pada tingkat kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi Mandheling Coffee Kota Medan, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian yang berlokasi di Guardian Mall Botania 2 serta variabel yang diteliti yakni tingkat kepuasan pelanggan Guardian Mall Botania 2.

Dengan berlandaskan pemaparan sebelumnya serta penelitian terdahulu penulis termotivasi mengangkat judul **“Perancangan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Di Guardian Mall Botania 2”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari pemaparan latar belakang di atas maka di ketahu bahwa:

1. Sebagian pelanggan merasa tidak nyaman berbelanja karena diikuti oleh staff Guardian.
2. Terdapat sebagian staff dalam melayani pelanggan kurang ramah.
3. Sebagian produk di toko tidak memberikan sampel.
4. Sebagian pelanggan yang datang ke toko untuk mencari produk yang di

inginkan tidak ada

5. Terdapatnya sebagian staff yang ada Guardian mengabaikan pelanggan ketika berbelanja.

### **1.3 Batasan Masalah**

Masalah dibatasi menjadi:

1. Mengukur kepentingan pelanggan dengan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) dan 4 kuadran pemetaan.
2. Pelaksanaan pelayanan jasa Guardian dengan dimensi bukti fisik, reliability, daya tanggap, jaminan serta empati.
3. Penggunaan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dari sangat memuaskan sampai memuaskan dengan skala likert.
4. Penelitian ini menggunakan objek pelanggan Guardian dengan kriteria umur Remaja, Dewasa, dan Setengah Baya.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan.
2. Atribut pernyataan yang mana saja yang pelanggan anggap penting untuk peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Bagaimana menerapkan IPA dan CSI pada pengukuran perancangan kepuasan Pelanggan pada pelayanan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini yakni:

1. Mengetahui tingkat kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan Guardian untuk peningkatan pelayanan.

2. Untuk mengetahui atribut mana saja yang pelanggan anggap penting untuk meningkatkan pelayanannya.
3. Untuk analisis perancangan pengukuran kepuasan pelanggan dengan Implementasi teknik analisis IPA serta CSI.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Masyarakat, sebagai bahan informasi bagi pemilik bisnis *retail* untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap *Guardian* dan sebagai referensi terhadap konsumen dalam memilih *Guardian*.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Pimpinan Perusahaan, usulan dalam membuat keputusan serta dipertimbangkan dalam keputusan masa depan.
2. Universitas Putera Batam, dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa laki-laki Universitas Batam yang melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Jasa**

Menurut (Ananda Rizki, 2020), layanan atau service adalah ekspresi dari hal yang dirasakan dengan melihat serta cepat hilang dan cenderung berpartisipasi di dalamnya konsumsi layanan tersebut. Pengertian perlu dicermati seksama, dikarenakan maknanya berbeda dengan yang berupa manufakturing. Keadaan serta kecepatan pengembangan layanan akan dinilai oleh pelanggan.

##### **2.1.2 Kepuasan**

Menurut (Fadillah et al., 2020), kepuasan pelanggan adalah perasaan kepuasan pelanggan sebagai akibat dari mana mereka memperoleh nilai dari penyediaan layanan, derajat yang dirasakannya dengan harapannya. Layanan yang diberikan lebih dari harapan pelanggan maka pelanggan akan puas namun apabila kepuasan dibawah harapan pelanggan maka pelanggan akan kecewa.

##### **2.1.3 *Importance Performance Analisis (IPA)***

Tujuan awal yakni pengukuran korelasi persepsi dengan harapan dengan membaginya kedalam 4 kuadran yang berbeda (Wijayanti, 2020). IPA diterima secara luas serta digunakan di berbagai bidang penelitian karena kemudahan aplikasi serta tampilan hasil analisis, memfasilitasi peningkatan kinerja yang diusulkan. (Lusianti Dina, 2017). Kegunaan metode ini ialah memperlihatkan elemen berdasarkan skala prioritas yang dirasakan pelanggan kedala empat kuadran yang berbeda.

### 2.1.4 Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

Indeks Kepuasan Pelanggan dipakai dalam penilaian keseluruhan harapan dari pelanggan dengan memeriksa tingkat layanan. Skor untuk penelitian ini dibagi menjadi lima kriteria menggunakan skor Likert 5 poin, mulai dari sangat puas hingga sangat tidak puas.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1	(Ishak et al., 2019) ISSN: 1411-5247 e-ISSN: 2527-9408	Analisis Indeks Kepuasan Karyawan terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> : Studi Kasus	Menghitung Indeks Kepuasan Karyawan, Indeks Kepuasan Karyawan untuk Manajemen Fasilitas Gedung adalah 70,31%. Berdasarkan metrik Indeks Kepuasan, nilai ini termasuk dalam kategori "Kepuasan". Kemudian gunakan Severity Performance Analysis untuk menganalisis hasil pengukuran. Berdasarkan analisis ini, delapan atribut pekerjaan manajemen gedung berada di kuadran A (prioritas utama), dengan organisasi mengambil tindakan korektif terlebih dahulu.
2	(Wahyuniardi et al., 2018) ISSN 2339-1499	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Menggunakan Integrasi <i>Importance Performance Analysis</i> dan Model Kano (Studi Kasus : L'societe Dine and Bar Bandung)	Menurut hasil survei, bauran pemasaran L'societe memiliki beberapa karakteristik yang harus ditingkatkan. Untuk atribut harga, L'societe perlu memvalidasi harga produk. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji harga

			dengan kompetitor atau dengan mengoptimalkan harga produk. L'societe terus menyelenggarakan musik langsung lalu dapat menawarkan paket diskon yang untuk semua kalangan. Dapat untuk diperhatikan dalam memprioritaskan kebutuhan untuk membantu pelanggan membedakan diri mereka dari pesaing mereka.
3	(Tri Amanda et al., 2021) P. ISSN: 2477-5479 E. ISSN: 2502-0501	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh	Berdasarkan hasil Perhitungan derajat kesepakatan dengan keuntungan pelanggan adalah Diagram kartesius dengan enam atribut yang perlu segera diperbaiki, yaitu (P6) Keakuratan catatan penanggung jawab pembacaan setiap meter, (P10) Status kWh meter (Panggilan berubah tergantung pada penggunaan), (P11) Kecepatan respons selama mengemudi Permohonan untuk pemasangan baru atau perubahan layanan, (P13) Prosedur tidak cukup cepat Memasang koneksi baru atau membuat perubahan kinerja sederhana, (P16) Proses lancar Pembayaran biaya listrik oleh bank lokal dan (P24) Kompensasi untuk pelanggan kesalahan petugas
4.	(Wilujeng & Rembulan, 2019) e-ISSN 2655-2655	Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	Peningkatan respon keluhan pelanggan merupakan hal paling utama untuk pelanggan. Jawaban teratas adalah tentang

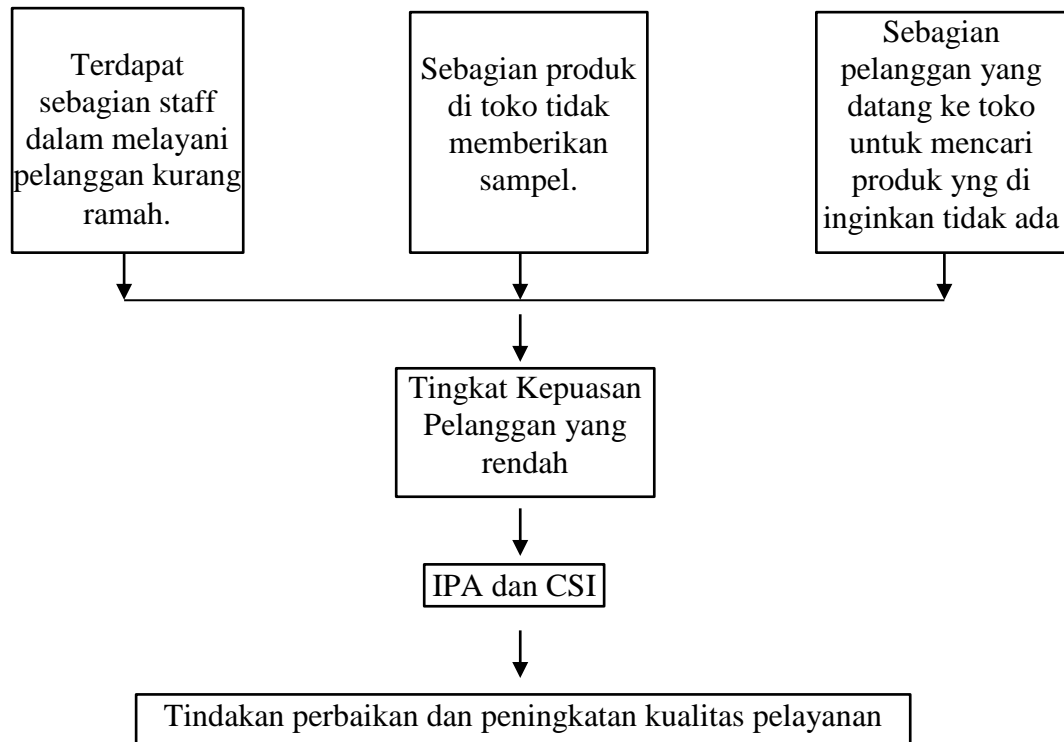


		(Ipa) Dan Quality Function Deployment (Qfd)	berobat yang diterima pasien, oleh dokter pustulosis perlu sangat berhati-hati didalam meresepkan obat untuk penyakit pasien
5.	(Siyamto Yudi, 2017) ISSN : 2477-6157	Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (Ipa) Dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah	Namun secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank cukup memuaskan karena dari 20 atribut tersebut hanya menjadi yang kedua yang diprioritaskan. Hal itu juga terlihat dari hasil metode CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80,80%. Nilai tersebut berkisar antara 66 hingga 80,99%, sehingga secara keseluruhan nasabah merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh bank di Surakarta.
6	(Dwi Ariska et al., 2018) e-ISSN: 2548-964X	Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> )	Data yang diperoleh berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh 100 pelanggan yang dianalisis dengan IPA. Hal ini didasarkan pada analisis kuadran IPA situs portal jurnal yang perlu perbaikan. Artinya, pernyataan kuadran I (prioritas utama) dan kuadran III (prioritas rendah) yaitu U3, U4, SIQ21 dan U5, U6, U7, SIQ17, SIQ18, SIQ19, SIQ20, dan website Jurnal Mahasiswa perlu diubah. Pernyataan pada kuadran I (prioritas tertinggi) dan kuadran III (prioritas rendah): U3, U4, IQ12, SIQ19 dan U5, U7, U8. , IQ13, SIQ16, SIQ17,

			SIQ18, SIQ20, SIQ21.
7	(Andry et al., 2019) ISSN 2443-2555 (online) 2598-6333 (print)	Using Webqual 4.0 and <i>Importance Performance Analysis</i> to Evaluate E-Commerce Website	E-Commerce merupakan hasil penerapan IT, yang memungkinkan terjadinya transaksi antar produsen dan konsumen melalui internet. Informasi transaksi melalui elektronik adalah transaksi yang dilakukan melalui Jaringan internet untuk menyediakan layanan bisnis, jual beli barang, jasa dan informasi antar pihak tarif . Sebuah organisasi dengan perdagangan situs web yang sulit untuk digunakan dan berinteraksi dengan akan memproyeksikan miskin citra di Internet dan melemahkan posisi organisasi. Meningkatkan dan meningkatkan loyalitas konsumen; itu derajat bisnis perusahaan telah menjadi isu yang amat penting. Dampak kualitas layanan pada pelanggan
8	(Anindya & Iva Mindhayani, 2021). p-ISSN 2407-781X, e-ISSN 2655-2655	Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry Dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> Dan Service Quality	Hasilnya, menurut metode indeks kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan De Laundry adalah 80%, dan ditemukan bahwa mereka puas pada jasa yang diterima oleh pelanggan. Dari SERVQUAL menunjukkan jaminan mempengaruhi harapan customer, skor Quality of Service (Q) 1,0, dan hasil Cartesian Chart menunjukkan layanan yang perlu ditingkatkan atau berada pada peringkat tinggi. Prioritas perbaikan untuk meningkatkan

			kualitas pelayanan adalah atribut yang perlu ditingkatkan. Ada di kudran A.
9	Patinong & Sumatika, 2022	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk	Hasilnya digunakan sebagai data masukan untuk keperluan performance analysis (IPA) dan kemudian diketahui. CSI yang dilakukan, terlihat bahwa nilai harapan pelanggan adalah 95,2%, yang berada pada skala 81% hingga 100%. Artinya konsumen umumnya "sangat senang" dengan layanan mereka saat ini. Untuk nilai GAP, kita tahu bahwa atribut memiliki satu prioritas. Di atas segalanya, ada ruang untuk perbaikan. Akses menuju toko gampang, gap skor -0,35.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



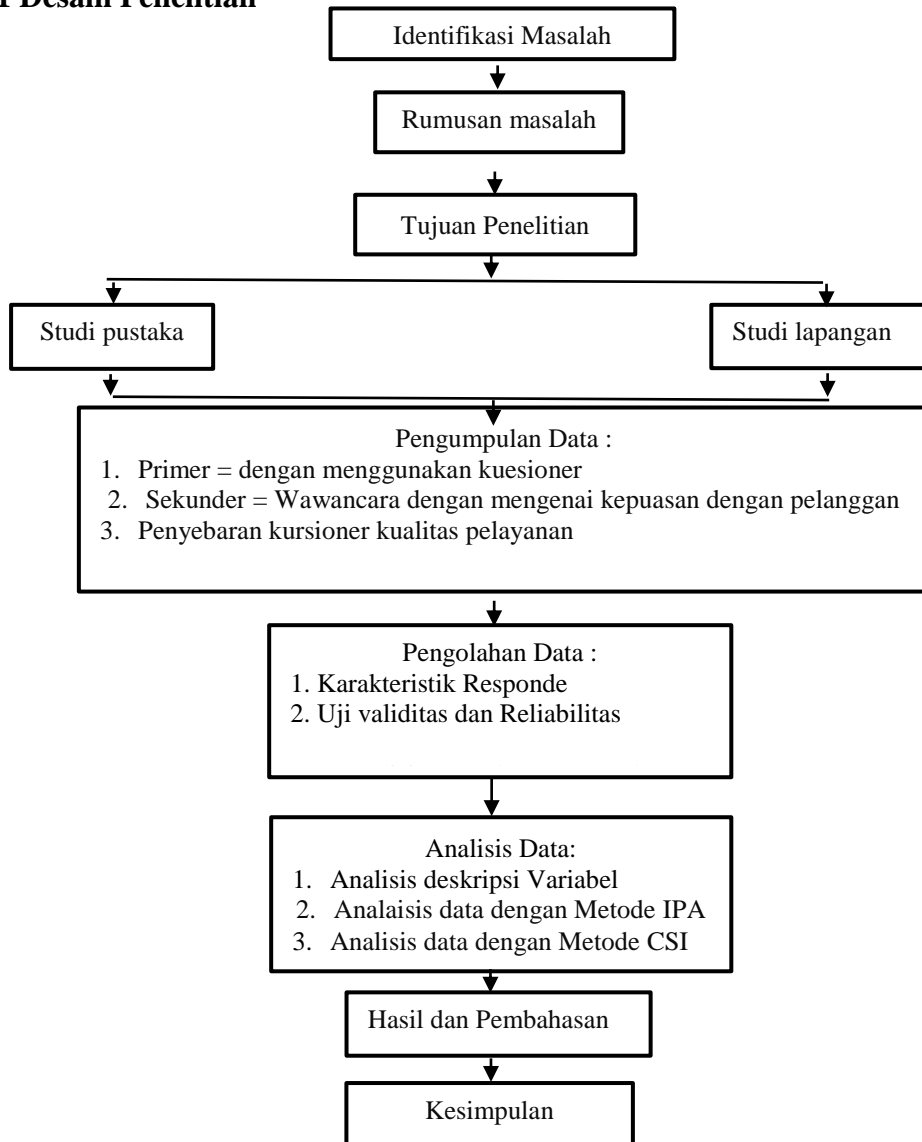
**Gambar 2.2** Kerangka Pemikiran

**Sumber Data :** Penelitian 2022

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian



**Gambar 3.1** Flow Chart Penelitian

**Sumber Data:** Penelitian 2022

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian kualitas yang berarti pengolahan data-data yang berupa angka dan kuesioner dalam suatu pengukuran kepuasan pelanggan di guardian yang mendapat hasil. Adapun tujuan dari melakukan penelitian ini adalah Mengetahui tingkat

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Guardian untuk peningkatan pelayanan dan Untuk mengetahui atribut mana saja yang pelanggan anggap penting untuk meningkatkan pelayanannya.

### **3.2 Variabel Penelitian**

#### **3.2.1 Variabel Bebas**

Tingkat kinerja pekerja Guardian dalam memuaskan pelanggan (dinotasikan X). Berdasarkan pelayanan yang ada di guardian masih terdapat staff dan spg guardian yang melayani kurang baik dan sering mengabaikan pelanggan ketika datang ke toko sehingga menimbulkan complainan.

#### **3.2.2 Variabel Terikat**

Yaitu tingkat kepuasan pelanggan (dinotasikan Y).

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang berkunjung ke Guardian MB2 untuk berbelanja pada periode April – Mei 2022 adalah sebanyak 264 orang.

<b>Customer</b>	<b>Statistik</b>
April	246

**Sumber Data** : Penelitian 2022

#### **3.3.2 Sampel**

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik slovin/ teknik simple random dengan tingkat kepercayaan 90%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{246}{1 + 246(10\%)^2}$$

$$n = \frac{246}{1 + 246(0.1)^2}$$

$$n = \frac{246}{1 + 246(0.01)}$$

$$n = \frac{246}{1 + 2.46}$$

$$n = \frac{246}{3.46}$$

$$n = 71.098$$

$$n \approx 72$$

**Rumus 3.1** Teknik sampling slovin

**Sumber Data** : Penelitian 2022

Dari perhitungan slovin di atas maka diketahui jumlah sampel yakni 72, menggunakan *stratified random sampling*.

### 3.4 Teknik Pengambilan data

#### 3.4.1 Angket

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner, yaitu daftar pernyataan yang dikirimkan langsung atau tidak langsung kepada pelanggan. Kuesioner atau kuis pada umumnya dapat berbentuk pernyataan, atau pernyataan tersebut dapat dijawab dalam bentuk kuis. Jika angket tertutup, jawabannya cukup dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada kolom. Sementara jika kuisisioner sudah terbuka, cara menjawabnya dengan mengisi

jawaban anda pada kolom yang telah disediakan.

### **3.4.2 Metode Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk survei ini untuk mendapatkan data yang lebih rinci.

### **3.4.3 Metode Observasi**

Yaitu melihat secara langsung proses kegiatan jasa yang dilakukan guardian.

### **3.4.4 Metode Dokumentasi**

Berdasar (Indrajaya, 2018) yakni mencari tentang variabel serupa tulisan, transkrip, koran, postal online, serta sebagainya. Studi dokumentasi dalam studi ini yakni menentukan populasi.

## **3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Microsoft excel serta SPSS digunakan penulis dalam uji ini.

### **3.5.1 Uji Validitas Data**

Yaitu dengan perbandingan antara R hitung dengan R tabel dimana tingkat kepercayaan 95%

### **3.5.2 Uji Reliabilitas Data**

Yakni dimana nilai cronbach harus lebih besar dari 0.60. maka data di anggap reliabel.

## **3.6 Teknik Analisis Data**

### **3.6.1 Analisis IPA**

Penulis melakukan analisis IPA untuk mengetahui prioritas layanan di Guardian MB2. Metode IPA dilakukan untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan memetakan



semua pernyataan ke empat kuadran, yakni : kuadran I yang memiliki prioritas tertinggi, kuadran II yang mempertahankan kinerja, kuadran III yang memiliki prioritas rendah, dan kuadran IV yang memiliki prioritas tinggi.

### 3.6.2 Analisis CSI

Yakni mengkaji pentingnya atribut layanan yang diberikan oleh Guardian MB2 untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan rentang 0 sampai dengan 1, seperti terlihat di bawah ini:

**Tabel 3.1** Kriteria Kepuasan

No	Nilai IKP	Kriteria
1	0.00 - 0.34	Tidak puas
2	0.35 - 0.50	kurang puas
3	0.51 - 0.65	Cukup puas
4	0.66 - 0.80	Puas
5	0.81 - 100	Sangat puas

**Sumber Data:** (Siyamto, 2017)