

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEBERLANJUTAN USAHA

(Studi Kasus pada Usaha Mikro Kecil Menengah Toko Anisa, Kec. Welahan, Kab.
Jepara, Jawa Tengah Menggunakan Metode CSI dan IPA)

Disusun Oleh:

ROKHIMATUN NISA

C1200112

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Dr. Ir. H. Indra Fahmi., M.Si

Mohammad Fahreza., SE., MAB



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKLTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya
Meningkatkan Keberlanjutan Usaha

Nama : Rokhimatun Nisa

NIM : C1200112

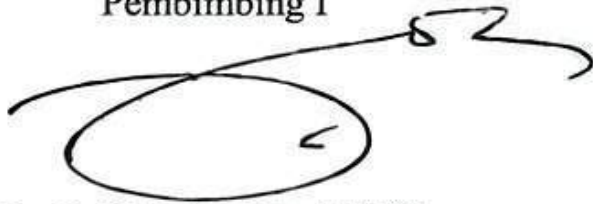
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

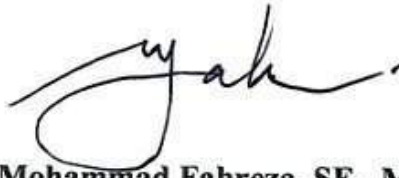
Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing I



Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si

Pembimbing II



Mohammad Fahreza, SE., MAB

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen dalam Upaya Meningkatkan Keberlanjutan Usaha” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, 28 Agustus 2024

Rokhimatun Nisa
C1200112

RIWAYAT HIDUP



Rokhimatun Nisa, lahir pada tanggal 24 Agustus 2002 di Kabupaten Jepara, Jawa Tengah. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara pasangan dari Bapak Rokhim dan Ibu Siti. Berikut adalah riwayat pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis:

1. TK Ianatussibyan (Tahun 2007-2008)
2. SD Negeri 1 Bugo (Tahun 2008-2014)
3. SMP Negeri 1 Welahan (Tahun 2014-2017)
4. SMA Negeri 1 Pecangaan (2017-2020)

Selanjutnya pada bulan September 2020 penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia, Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis yang pada tahun 2022 menjadi Universitas Koperasi Indonesia dan sebagai penerima beasiswa dari PT. Sriboga Flour Mill. Berikut adalah kegiatan kemahasiswaan yang pernah diikuti oleh penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia:

1. Bendahara Federasi Mahasiswa Sriboga (2021-2022)
2. Ketua Federasi Mahasiswa Sriboga (2022-2023)
3. Staff dari *Public Relation English Club of Ikopin* (2022-2023)

ABSTRACT

Rokhimatun Nisa. 2024, Analysis of Consumer Satisfaction in an Effort to Improve Business Sustainability (Case Study on Micro, Small and Medium Enterprises Anisa Shop, Kec. Jepara, Central Java Using CSI and IPA Methods) This research was supervised by H. Indra Fahmi and Mohammad Fahreza.

Anisa Shop is a business owned by Mrs. Siti Kholifah, an entrepreneur of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the field of retail and bakery ingredients. This shop sells a variety of bread products and consumer goods needed by the surrounding community, the majority of whom work as bread producers. It was recorded that there were 16 consumers who no longer shopped at Anisa Shop for various reasons, such as changing residences, experiencing financial difficulties, finding cheaper prices elsewhere and feeling dissatisfied with the store service. This phenomenon is in contrast to the consumer satisfaction indikator stated by Tjiptono in 2004. This is the main problem in this study.

The purpose of this study is to find out the level of consumer satisfaction after shopping at Anisa Store and the most important aspects to improve and repair solutions. The research methods used in this study are Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Cartesius Diagram.

From the results of the CSI analysis, it is known that the customer satisfaction level of Anisa Shop is 61%, which means that it is quite satisfied. This can be interpreted that most consumers are quite satisfied with the service provided by Anisa Shop, but there are still 39% of consumers who are not satisfied with the performance of Anisa Shop. The most important aspects to improve are consumer trust, cost transparency, accurate calculations in calculating prices, and support to local communities through social programs. Thus, there are 4 (four) recommendations for improvement solutions for the sustainability of Anisa's business, namely building consumer trust, increasing cost transparency, increasing the accuracy of price calculations, and supporting local communities through social programs for the sustainability of Anisa's business.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Rokhimatun Nisa. 2024, Analisis Kepuasan Konsumen dalam Upaya Meningkatkan Keberlanjutan Usaha (Studi Kasus pada Usaha Mikro Kecil Menengah Toko Anisa, Kec. Welahan, Kab. Jepara, Jawa Tengah Menggunakan Metode CSI dan IPA). Penelitian ini dibimbing oleh H. Indra Fahmi dan Mohammad Fahreza.

Toko Anisa adalah usaha milik Ibu Siti Kholifah, seorang pengusaha Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dibidang ritel dan bahan roti. Toko ini menjual berbagai produk bahan roti dan barang konsumsi yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar yang mayoritasnya beprofesi sebagai produsen roti. Tercatat bahwa terdapat 16 konsumen yang tidak lagi berbelanja di Toko Anisa karena berbagai alasan, seperti pindah tempat tinggal, mengalami kesulitan keuangan, menemukan harga yang lebih murah di tempat lain dan merasa tidak puas dengan layanan toko. Fenomena ini bertolak belakang dengan indikator kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Tjiptono tahun 2004. Hal ini yang menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen setelah berbelanja di Toko Anisa dan aspek-aspek yang paling penting untuk diperbaiki serta solusi perbaikan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Diagram Kartesius.

Dari hasil analisis CSI diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen Toko Anisa sebesar 61% yang berarti cukup puas. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar konsumen merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Toko Anisa, namun masih ada 39% konsumen yang belum merasa puas dengan kinerja Toko Anisa. Aspek-aspek yang paling penting untuk diperbaiki yaitu kepercayaan konsumen, transparansi biaya, perhitungan yang akurat dalam menghitung harga, dan dukungan ke komunitas lokal melalui program-program sosial. Dengan demikian, terdapat 4 (empat) rekomendasi solusi perbaikan untuk keberlanjutan usaha Toko Anisa yaitu membangun kepercayaan konsumen, meningkatkan transparansi biaya, meningkatkan akurasi perhitungan harga, dan mendukung komunitas lokal melalui program-program sosial untuk keberlanjutan usaha Toko Anisa.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Kepuasan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen dalam Upaya Meningkatkan Keberlanjutan Usaha” (Studi Kasus pada Usaha Mikro Kecil Menengah Toko Anisa, Kec. Welahan, Kab. Jepara, Jawa Tengah Menggunakan Metode CSI dan IPA)**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sarjana Manajemen Konsestrasi Manajemen Bisnis di Universitas Koperasi Indonesia.

Selama penulisan skripsi ini ditemui beberapa kesulitan, namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Mohammad Fahreza, SE., MAB selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar telah membimbing memberikan ilmunya dan arahan dalam penulisan ini.
3. Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dan arahan.

4. Bapak Drs. H. Wahyudin, M.Ti selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penulisan ini.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Agus Pakpahan, MS selaku rector Universitas Koperasi Indonesia.
6. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Prodi Studi Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen pengajar Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
9. Bapak Alwin Arifin selaku pemilik PT. Sriboga Flour Mill yang merupakan pemberi beasiswa untuk menuntut ilmu di Universitas Koperasi Indonesia dengan berbagai fasilitas yang telah diberikan dalam mendukung pendidikan dan seluruh pihak PT. Sriboga Flour Mill (Pak Zulda, Pak Agus dan Pak Irfan) yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
10. Orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan terus mendukung dari segi materil maupun moril, cinta dan kasih serta motivasi yang telah diberikan.
11. Kakak Sulfi yang senantiasa bersabar dengan memberikan masukan yang sangat positif, memberikan dukungan dari segi materil maupun moril dan tidak pernah lelah memberikan motivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
12. Saudara Alwi yang selalu bersedia menjadi *support system*, senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan ini.

13. Keluarga FEMASI 2020-2023 atas bantuan, dukungan, doa, dan kebahagiaan yang tak terlupakan.
14. Sahabat seperjuangan (Hani, Mumu, Cici, Rini, dan Rani) yang selalu menjadi teman baik, memberikan kebahagiaan, dan *support* selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan penulisan skripsi ini.
15. Pemilik dan karyawan Toko Anisa yang telah memberikan izin, waktu, dan informasi hingga skripsi ini selesai.
16. Diriku sendiri atas kegigihan dan keuletan dalam menyelesaikan skripsi ini, mampu bertahan dan berhasil melewati diberbagai revisi dan frustasi, serta semangat pantang menyerah yang selalu berkobar dalam diri ini dan keyakinan bahwa pasti mampu menyelesaikan skripsi ini.

Setelah melewati perjuangan yang penuh rintangan, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Meskipun masih ada kekurangan dan jauh dari kata sempurna, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis sendiri. Penulis senantiasa mengharapkan limpahan taufiq dan hidayah-Nya serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jatinangor, 12 Juli 2024

Rokhimatun Nisa

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang Penelitian	1
1. 2 Identifikasi Masalah	7
1. 3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1. 4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	10
2. 1 Pendekatan Masalah	10
2. 1.1 Manajemen Bisnis	10
2. 1.2 Kepuasan Konsumen.....	11
2. 1.3 Keberlanjutan Usaha	15
2. 1.4 Customer Satisfaction Index (CSI)	18
2. 1.5 Importance Performance Analysis (IPA)	21
2. 1.6 Penelitian Terdahulu	25
2. 1.7 Kerangka Berpikir	29
2. 2 Metode Penelitian.....	29

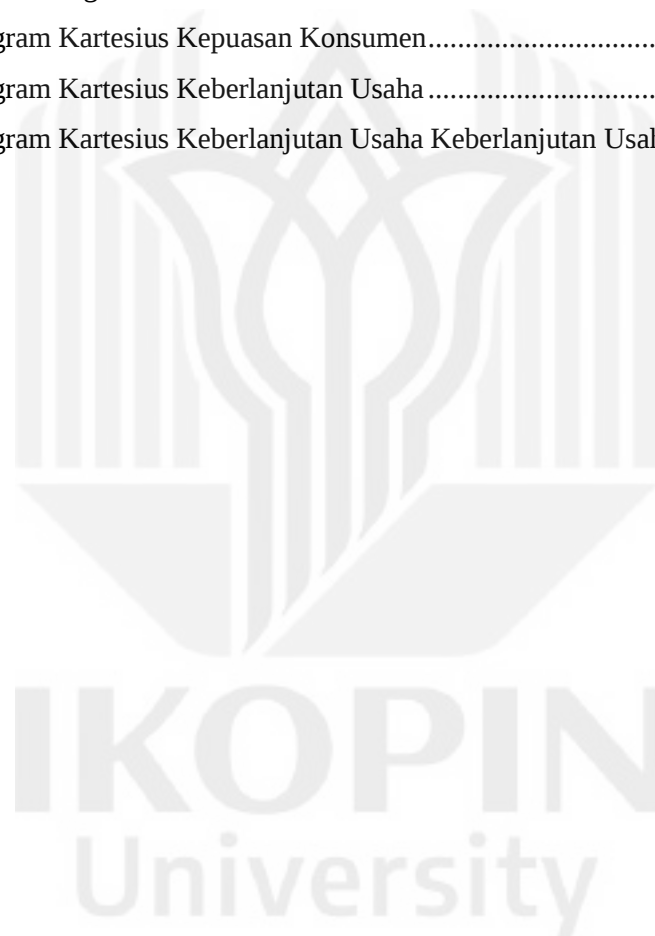
2.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	29
2.2.2	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	30
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	31
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
2.2.5	Analisis Data.....	34
2.2.6	Tempat Penelitian	38
2.2.7	Jadwal Penelitian	38
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		39
3.1	Keadaan Umum Usaha	39
3.1.1	Sejarah Toko Anisa	39
3.1.2	Visi Toko Anisa	40
3.1.3	Misi Toko Anisa.....	40
3.1.4	Struktur Organisasi	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Identitas Informan	41
4.2	Karakteristik Responden	41
4.3	Tingkat Kepuasan Konsumen Toko Anisa.....	43
4.4	Aspek-Aspek yang Paling Penting untuk Diperbaiki.....	47
4.4.1	Tingkat Kesesuaian	47
4.4.2	Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja	49
4.4.3	Diagram Kartesius.....	51
4.5	Rekomendasi Solusi Perbaikan	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		64
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN.....		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Produsen Aneka Kue, Roti dan Bolu Desa Bugo	2
Tabel 1. 2	Jumlah Toko Ritel dan Bahan Roti Desa Bugo	3
Tabel 1. 3	Perkembangan Penjualan Toko Anisa	5
Tabel 2. 1	Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	19
Tabel 2. 2	Kriteria Penilaian Skala Likert.....	22
Tabel 2. 3	Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 2. 4	Klasifikasi Koefisien Validitas	34
Tabel 2. 5	Klasifikasi Koefisien Reliabilitas	36
Tabel 4. 1	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2	Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 3	Jumlah Responden Berdasarkan Produk yang Dibutuhkan	43
Tabel 4. 4	Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	43
Tabel 4. 5	Hasil Perhitungan MSS, MIS, WF, dan WS Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4. 6	Hasil MSS, MIS, WF, dan WS Keberlanjutan Usaha.....	46
Tabel 4. 7	Tingkat Kesesuaian Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4. 8	Tingkat Kesesuaian Keberlanjutan Usaha	49
Tabel 4. 9	Nilai Rata-Rata Tiap Atribut Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4. 10	Nilai Rata-Rata Tiap Atribut Keberlanjutan Usaha	51
Tabel 4. 11	Keterangan dari Tiap Atribut Diagram Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4. 12	Keterangan dari Tiap Atribut Diagram Keberlanjutan Usaha.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penduduk Menurut Pekerjaan.....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Konsumen Toko Anisa	4
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Toko Anisa	40
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Kepuasan Konsumen.....	52
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Keberlanjutan Usaha	56
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Keberlanjutan Usaha Keberlanjutan Usaha.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen	68
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Keberlanjutan Usaha.....	73
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen yang Sudah Diubah ke Interval	77
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Keberlanjutan Usaha yang Sudah Diubah ke Interval	82
Lampiran 5 Uji Validitas Atribut Kepuasan Konsumen	86
Lampiran 6 Uji Validitas Atribut Keberlanjutan Usaha	86
Lampiran 7 Reliabilitas Atribut Kepentingan Kepuasan Konsumen	87
Lampiran 8 Reliabilitas Atribut Kinerja Kepuasan Konsumen	87
Lampiran 9 Reliabilitas Atribut Kepentingan Keberlanjutan Usaha	88
Lampiran 10 Reliabilitas Atribut Kinerja Keberlanjutan Usaha.....	88
Lampiran 11 Pedoman Kuesioner.....	88

