

**ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN PADA PT MIRACLE CARBON INDONESIA
DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**

Nama Mahasiswa : Bhiki Ashoqi Husni
NIM : 2021810013
Dosen Pembimbing : Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.

ABSTRAK

PT Miracle Carbon Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada produksi briket dan sudah mengirim produknya di berbagai daerah. Perusahaan tersebut memiliki masalah terkait adanya keluhan tentang pelayanan yang kurang baik. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui pembagian atribut sesuai dengan kuadran dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Hasil dari pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang perlu ditingkatkan yaitu pegawai dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen, pelayanan pegawai tepat waktu, semua kebutuhan yang dicari konsumen selalu ada, pegawai memberikan perhatian individual kepada para konsumen, kondisi ruangan rapi dan bersih, penampilan pegawai rapi, produk yang dijual lengkap. Berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan nilai sebesar 85%.

Kata Kunci : Briket, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

(Halaman sengaja dikosongkan)



**ANALYSIS AND PROPOSAL IMPROVEMENTS OF CUSTOMER
SATISFACTION WITH SERVICES AT PT MIRACLE CARBON
INDONESIA WITH IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

Name : Bhiki Ashoqi Husni
Student Identification number : 2021810013
Supervisor : Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.

ABSTRACT

PT Miracle Carbon Indonesia is a company engaged in the production of briquettes and has shipped its products to various regions. The company has problems related to complaints about poor service. Based on these problems, this study aims to improve service quality using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The Importance Performance Analysis method is used to determine the distribution of attributes according to the quadrants and the Customer Satisfaction Index (CSI) method is used to determine the level of customer satisfaction with services. The results of data processing using the Importance Performance Analysis (IPA) method that need to be improved are employees can provide services according to consumer needs, employee service on time, all needs sought by consumers are always there, employees give individual attention to consumers, room conditions are neat and clean, appearance of employees neat, products sold complete. Based on the Customer Satisfaction Index (CSI) method, a value of 85% is obtained.

Keywords: *Briquettes, Customer Satisfaction, Importance-Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI).*

(Halaman sengaja dikosongkan)

