

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (STUDI KASUS: UD SINGGIH JAYA GRESIK)



Penulis:
YOGIE PUTRA UTAMANA
NIM: 2011910025

Dosen Pembimbing
ANDHIKA EKO PRASETYO, S.T., M.T.

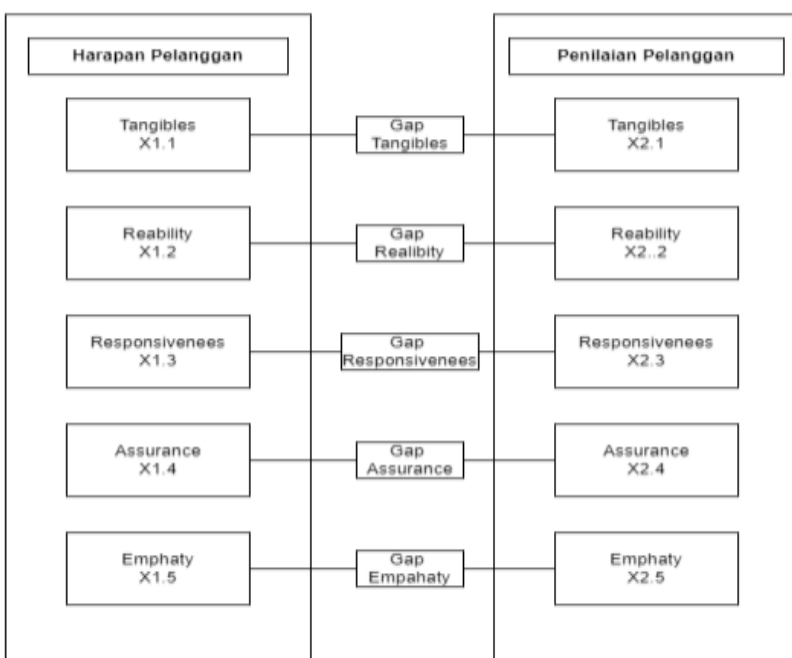
Deskripsi Singkat

Pada era saat ini perkembangan industri otomotif di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Industri jasa pencucian kendaraan saat ini menjadi peluang yang sangat besar. Salah satunya yaitu UD Singgih Jaya yang merupakan usaha jasa cuci mobil yang saat ini sedang berkembang di kota Gresik yang yang perlu meningkatkan kepuasan pelanggannya, hal ini dilakukan agar pelanggan merasa puas, yang dapat mengakibatkan loyalitas dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan dan fitur apa saja yang perlu ditingkatkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Servqual* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Dimensi layanan tersebut meliputi *Tangibles* (Bukti langsung), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan UD Singgih Jaya sudah memenuhi harapan pelanggan

Metode Penelitian



Analisa dan hasil

No	Dimensi	Kinerja(P)	Harapan(E)	Gap	Q=P/E
1	Tangible	3.699	4.237	-0.538	0.873
2	Reliability	4.109	4.116	-0.007	0.998
3	Responsiveness	3.903	4.157	-0.253	0.939
4	Assurance	3.999	4.169	-0.1701	0.959
5	Empathy	3.741	4.267	-0.526	0.876

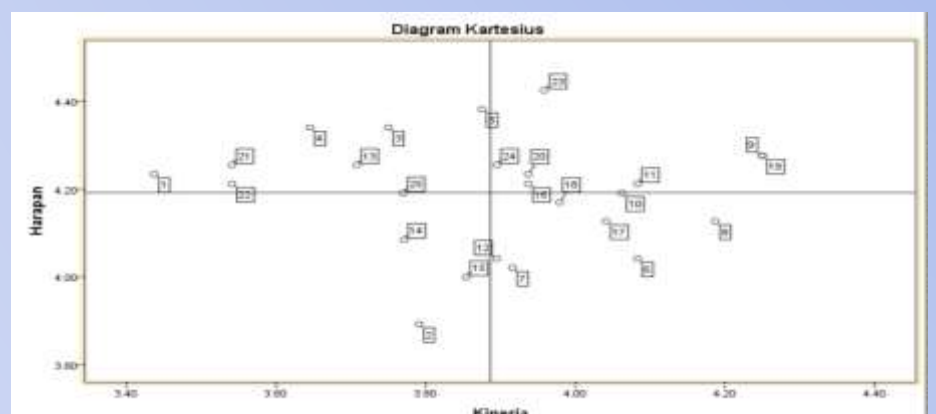
- Pada pengujian data menggunakan metode servqual pendapat nilai $Q < 1$ yang artinya pelanggan kurang puas dengan layanan yang diberikan
- Pada perhitungan dengan menggunakan metode Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{407.213}{5 \times 104.797} \times 100\% = 0,77714 (77\%)$$

Pada pengujian menggunakan metode CSI mendapat nilai 77% yang artinya pelanggan Puas

- Uji data dengan menggunakan Diagram Kartesius



Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang peneliti kerjakan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. Nilai kualitas pelayanan UD Singgih Jaya hampir memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) < 1 .
2. Customer Satisfaction Index yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan UD. Singgih Jaya sebesar 0,777 (77%) yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa "puas"
3. Berdasarkan data yang diperoleh, atribut/ faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dilihat dari diagram kartesius, atribut yang perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang masuk kedalam kuadran I