

**ANALISIS KUALITAS FASILITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION*
INDEX (CSI) DI CV. BATANG PANE BARU**

SKRIPSI

OLEH:

DENNI ALEXANDER SIANIPAR
208150060



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**ANALISIS KUALITAS FASILITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION*
INDEX (CSI) DI CV. BATANG PANE BARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Teknik

Universitas Medan Area



Disusun Oleh :

DENNI ALEXANDER SIANIPAR
208150060

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Fasilitas Pelayanan Dengan Menggunakan
Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di CV. Batang Pane
Baru

Nama : Denni Alexander Sianipar

NPM : 208150060

Fakultas/Prodi : Teknik Industri

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Ir. Riana Puspita, M.T.

NIDN: 0106096701

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Nurpriatno, S.T., M.T.
NIDN: 0102027402

Ketua Program Studi



Nukleer Andri Silviana, S.T., M.T.
NIDN: 0127038802

Tanggal Sidang : 27 Agustus 2024

HALAMAN PERNYATAAN

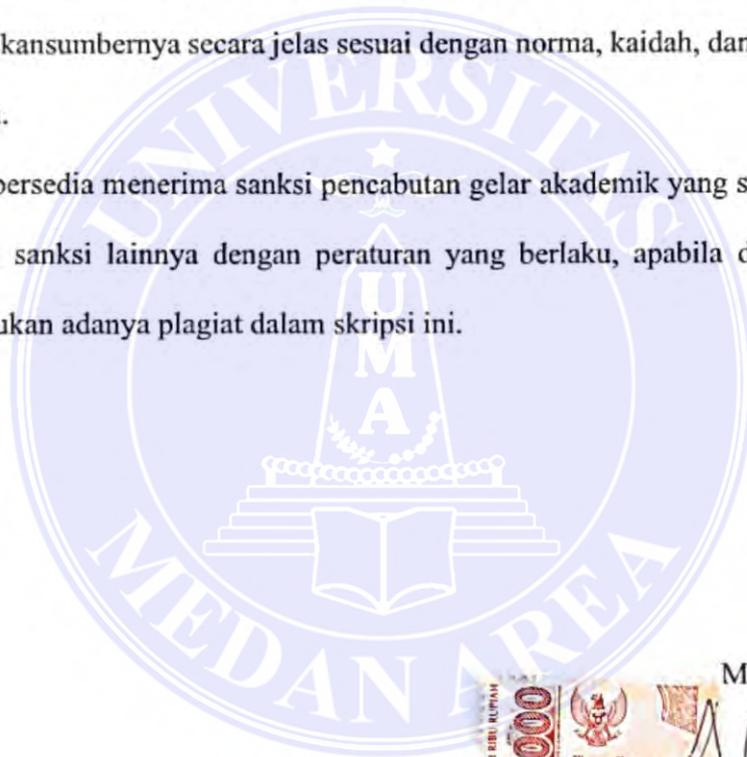
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Denni Alexander Sianipar

NPM : 208150060

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri, adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 16 Oktober 2024



Denni Alexander Sianipar
208150060

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Denni Alexander Sianipar

NPM : 208150060

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (NonExclusive Rotalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Analisis Kualitas Fasilitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* di CV. Batang Pane Baru”, dengan hak bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, menglihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada Tanggal : 16 Oktober 2024



(Denni Alexander Sianipar)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Gunung Tua, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 27 April 2000 dari ayah Hotman Sianipar dan Ibu Bungani Sitorus merupakan putra kedua dari empat bersaudara.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 3 Padang Bolak pada tahun 2006 dan selesai pada tahun 2012, pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Padang Bolak dan selesai pada tahun 2015, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Padang Bolak dan selesai pada tahun 2018, dan padatahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area dan dinyatakan lulus dengan nilai A dan menyandang gelar sarjana Teknik pada tahun 2024.

Berkat petunjuk allah SWT, usaha yang disertai doa juga dari kedua orangtua dalam menjalani aktivitas akademik Perguruan Tinggi Swasta Universitas Medan Area, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisi Kualitas Fasilitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* di CV. Batang Pane Baru”**.

ABSTRAK

Denni Alexander Sianipar. NPM 208150060. “Analisis Kualitas Fasilitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*” Dibimbing oleh Ir. Riana Puspita M.T

Bus Batang Pane Baru banyak di kenal kalangan masyarakat Gunung Tua, Kabupaten Padang Lawas Utara. Untuk dapat bertahan dengan banyak nya pesaing CV. Batang Pane Baru harus memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada. Untuk dapat menunjang kelancaran, keamanan dan kenyamanan terhadap pengguna, oleh karena itu perlu adanya evaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas pada loket CV. Batang Pane Baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas dan fasilitas pelayanan loket bus, sesuai dengan faktor diatas maka dilakukan penyebaran kuesioner tertutup kepada pengguna bus CV. Batang Pane Baru. Tahap analisis menggunakan metode CSI dengan 3 tahap pengukuran. hasil dari kuesioner dinyatakan valid karena $R_{Hitung} > R_{Tabel}$. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas fasilitas berada pada rentang 35,00-50,00 yang berarti secara keseluruhan pengguna layanan merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan loket CV. Batang Pane Baru diakibatkan beberapa dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) yang dimana kurang tanggapan terhadap pengguna dan Ketanggapan (*Responsiveness*) tingkat pelayanannya sangat rendah berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dan fasilitas pelayanan di loket CV. Batang Pane Baru adalah terdapat dimensi didalamnya menunjukkan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* Per Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) 12,4 %, Keandalan (*Reliability*) 51,6 %, Ketanggapan (*Responsiveness*) 41 %, Jaminan (*Assurance*) 53,2 %, Empati (*Empahty*) 46,2 %.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Denni Alexander Sianipar. NPM 208150060. "Analysis of the Quality of Service Facilities Using the Customer Satisfaction Index (CSI) Method" Supervised by Ir. Riana Puspita M.T.

Batang Pane Baru Bus is widely known among the people of Gunung Tua, North Padang Lawas Regency. To be able to survive with many competitors CV. Batang Pane Baru must improve the quality of services and facilities available. To be able to support the smoothness, safety and comfort of users, therefore it is necessary to evaluate the quality of services and facilities at the CV. Batang Pane Baru counter. This study aimed to determine what factors affect the quality and service facilities of the bus counter, in accordance with the above factors, a closed questionnaire was distributed to CV. Batang Pane Baru bus users. The analysis stage used the CSI method with 3 stages of measurement. The results of the questionnaire were declared valid because R value > R Table. The results showed that the level of user satisfaction with the quality of facilities was in the range of 35.00-50.00, which means that overall service users were less satisfied with the quality of service at the CV counter. Batang Pane Baru due to several dimensions of Physical Evidence (Tangible) which lacked responses to users and Responsiveness the level of service was very low based on the results of data processing carried out. Factors affecting the quality and service facilities at the CV counter. Batang Pane Baru is that there were dimensions in it that showed the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) per dimension of Physical Evidence (Tangible) 12.4%, Reliability 51.6%, Responsiveness 41%, Assurance 53.2%, Empathy 46.2%.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality*



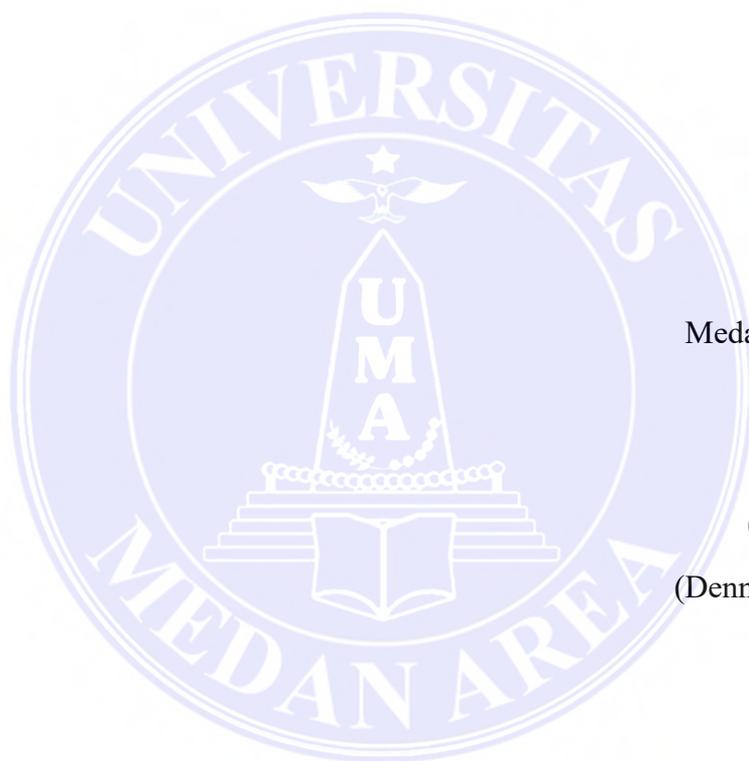
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Fasilitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)" dengan baik. Besar harapan penulis, penyusunan Skripsi ini dapat menambah pengetahuan bagi pembaca. Penulis juga menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, karena pengetahuan dan pengalaman penulis masih terbatas. Kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa selesainya penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak karenanya pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan saudara yang telah memberi dukungan sepenuhnya kepada penulis baik doa, dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Eng. Supriatno, S.T., M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area
4. Ibu Nukhe Andri Silviana, S.T, M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area
5. Ibu Ir. Riana Puspita, M.T, selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan motivasi, membantu, dan memberikan arahan kepada saya

6. Staff pengajar dan pegawai di Universitas Medan Area khususnya Program Studi Teknik Industri yang telah membantu penulis
7. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Industri Stambuk 2020 yang telah memberikan dukungan, motivasi dan turut membantu penulis
8. Teman-teman penulis terkhusus "The Kontrakan Sibolang Pemberani" yang selalu, menebar tawa, bercerita keluh kesah dan paling mendukung penulis.



Medan, 16 Oktober 2024

(Denni Alexander Sianipar)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS	
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistem Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kualitas.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelayanan.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan Transportasi Umum	10
2.2 Fasilitas.....	10
2.2.1 Fasilitas Umum	10
2.2.2 Fasilitas Transportasi.....	10
2.2.3 Fasilitas Pelayanan	11
2.3 Pelayanan.....	11
2.3.1 Pelayanan Transportasi	11
2.3.2 Pelayanan Publik.....	12

DAFTAR ISI (Lanjutan)

2.4	Kuesioner.....	12
2.5	Wawancara	12
2.6	Populasi	13
2.7	Sampel.....	13
2.8	Sampel Jenuh.....	13
2.9	Tingkat Kepuasan.....	14
2.10	Uji Validitas	14
2.11	Uji Reliabilitas.....	15
2.12	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1	Lokasi dan waktu penelitian.....	18
3.2	Jenis Penelitian	18
3.3	Objek Penelitian	18
3.4	Rancangan Penelitian	18
3.5	Pengambilan Data.....	18
3.6	Metode Analisis Data	20
3.7	Variabel Penelitian.....	22
3.7.1	Variabel Independen.....	23
3.7.2	Variabel Dependen	23
3.7.3	Variabel Intervening.....	24
3.8	Sebaran Kuisoner	24
3.8	Kerangka Berfikir.....	25
3.9	Diagram Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Hasil Penelitian.....	29
4.1.1	Pengambilan Data	29
4.1.2	Deskriptif Hasil Penelitian	29
4.1.2.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.1.2.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	30
4.1.2.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
4.1.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	31

DAFTAR ISI (Lanjutan)

4.1.2.1 Uji Validitas Pengguna	31
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	33
4.1.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33
4.1.3.1 Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	34
4.1.3.2 Membuat <i>Weight Factors</i> (WF)	35
4.1.3.3 Membuat <i>Weight Score</i> (WS)	35
4.1.3.4 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	36
4.2 Pembahasan	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.2 Kesimpulan	42
5.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 3. 2 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 3.3 Diagram Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin.....	31
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	30
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33



DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Kriteria Penilaian CSI.....	24
Tabel 3. 1 Skoring Data Kuisoner	24
Tabel 3. 2 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan	24
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Pengguna.....	32
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Penumpang	33
Tabel 4. 3 Nilai Tingkat Kepuasan Antara Responden Pengguna.....	36
Tabel 4. 4 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Per Dimensi.....	37



LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Pertanyaan Kuisisioner.....	1
Lampiran 2 Rekap hasil kuisisioner tingkat kepuasan.....	5
Lampiran 3 Rekap hasil kuisisioner tingkat kepentingan.....	10
Lampiran 4 Uji validitas dan Reabilitas.....	15
Lampiran 5 Perhitungan MIS, MSS dan WF, WS	18
Lampiran 6 Lampiran Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	19



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bus Batang Pane Baru termasuk salah satu perusahaan otobus yang bergerak di bidang jasa transportasi. Bus Batang Pane Baru sangat lah cepat berkembang pesat sehingga perusahaan bus Batang Pane Baru banyak di kenal kalangan masyarakat Gunung Tua, Kabupaten Padang Lawas Utara, bus Batang Pane Baru berdiri pada tahun 2002, CV. Batang Pane Baru juga mendirikan kantor cabang di setiap kota yang dilalui oleh trayeknya, yaitu di daerah Kisaran, Ranto Prapat, Kota Pinang, Gunung Tua, Padang Sidimpuan, Sosa, dan Bagan Siapiapi. Batang Pane Baru menjadi suatu layanan transportasi yang alternatif angkutan umum antar kabupaten. Loker CV. Batang Pane Baru yang menjadi suatu tempat strategis yang terletak di daerah Kota Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara dengan jumlah penduduk sebanyak 14.889 jiwa, dengan kepadatan 3.095 jiwa/km².

Loker bus adalah komponen penting dalam stasiun atau terminal bus yang bertujuan untuk memberikan layanan kenyamanan, keamanan bagi pengguna dan informatif kepada pengguna serta menjaga kelancaran operasional. Loker CV. Batang Pane Baru memiliki beberapa fasilitas diantaranya Parkiran, ruangan tunggu, dan toilet. Minimnya fasilitas seperti ruang tunggu yang sangat kecil dan sempit sehingga membuat pengguna bus Batang Pane Baru rela berdiri menunggu jadwal keberangkatan bus, serta membuat tarif toilet untuk setiap pengguna bus yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari perusahaan. Ruang tunggu di loker bus Batang Pane Baru dapat menjadi salah satu elemen penting guna meningkatkan pelayanan.

Loket CV. Batang Pane Bau mempunyai banyak pesaing seperti CV. Simataniari, CV. Sampagul, CV. Antar Lintas Sumatra (ALS), CV. Barumun dan Travel. Untuk dapat bertahan dengan banyaknya pesaing CV. Batang Pane Baru harus memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada. Untuk dapat menunjang kelancaran, keamanan dan kenyamanan terhadap pengguna, oleh karena itu perlu adanya evaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas pada loket CV. Batang Pane Baru. Untuk mengevaluasi faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh loket CV. Batang Pane Baru.

Metode untuk menganalisis kualitas fasilitas dan pelayanan digunakan untuk penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Menurut Reza Amri, Ridho Taufiq Subagio, and Kusnadi (2020) *Customer Satisfaction Index* (CSI) Index kepuasan konsumen sangat berguna untuk kepentingan internal lembaga atau organisasi atau perusahaan dimana CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih. Kelebihan dari metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sendiri yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi. selain itu juga kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pengguna

sehingga perbaikan pelayanan dan fasilitas kepada pengguna lebih terfokus sehingga kepuasan pengguna dapat tercapai dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi fasilitas pelayanan di loket CV. Batang Pane Baru?
2. Berapakah tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dan fasilitas pelayanan di loket CV. Batang Pane Baru?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
2. Objek penelitian dilakukan di loket CV. Batang Pane Baru dan tidak berkaitan tentang biaya.
3. Responden pada penelitian ini adalah pengguna bus Batang Pane Baru.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dan fasilitas pelayanan di loket CV. Batang Pane?
2. Untuk mengetahui besarnya faktor-faktor tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas fasilitas pelayanan di loket CV. Batang Pane Baru.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan, serta sebagai pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan dalam peneliti terhadap kondisi nyata dalam suatu perusahaan.

2. Bagi Pembaca

Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai penerapan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) agar mengetahui penerapan kualitas dan fasilitas pelayanan pada industri jasa.

3. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan menjadi pelajaran dalam meningkatkan kedepannya pelayanan dan fasilitas terhadap pengguna, dengan.

4. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

1.6 Sistem Penulisan

Sistematika dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi uraian tentang teori-teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur review yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi uraian tentang lokasi penelitian, sumber data dan jenis penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, kerangka berpikir, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan metode penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi penyajian data hasil penelitian, pembahasan, serta analisis hasil pengolahan data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber lainnya.

LAMPIRAN

Lampiran ini berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas

Menurut Radianza & Mashabai (2020), Kualitas adalah sebagai keseluruhan cara yang kita gunakan untuk menentukan dan mencapai standar mutu. proses yang sering digunakan dalam berbagai industri untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Menurut Wibowati (2021), Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat diartikan Kualitas adalah suatu konsep yang mengacu pada tingkat kualitas atau karakteristik suatu produk, layanan, proses atau hal lainnya.

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Wibowati (2021), Kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen.

Menurut Azrullah (2021), Kualitas pelayanan adalah salah satu cara untuk menarik perhatian pelanggan agar pelanggan dapat loyal terhadap perusahaan, selain itu perusahaan harus bisa memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dengan memahami hal tersebut maka akan memberikan saran yang penting bagi perusahaan untuk melakukan strategi pemasaran yang baik atau karakteristik dari sebagian atau sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat diartikan kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kepuasan dan kepuasan yang diterima pelanggan dari

pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, bisnis, atau penyedia pelayanan. Karakteristik kualitas pelayanan meliputi ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu tunggu dan pemrosesan, serta keakuratan pelayanan, termasuk keakuratan, kesopanan, dan keramahan.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan mengacu pada kualitas baik dan buruknya pelayanan yang diberikan kepada pengguna loket CV. Batang Pane Baru menurut lima dimensi faktor pelayanan yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelayanan

Setiap organisasi yang modern dan maju selalu mengedepankan bentuk penerapan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan suatu bentuk pelayanan optimal yang memenuhi kebutuhan, keinginan, keinginan dan kepuasan pelanggan yang meminta pelayanan. Konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa disebut dengan "RATER" (*Responsiveness, Assurance, Tangibility, Empathy* dan *Reliability*). Inti dari konsep kualitas layanan RATER adalah mengubah sikap dan perilaku pengembang layanan untuk memberikan bentuk layanan yang kuat dan mendasar untuk memperoleh penilaian sesuai dengan kualitas layanannya, yang dengannya mereka melihat empati dari karyawan yang memberikan pelayanan yang bersangkutan berdiri untuk melaksanakan tugas pelayanan yang diberikan secara konsisten demi kepuasan penerima pelayanan.

Menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry (1988), Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Tampilan dan fungsionalitas fisik dan infrastruktur perusahaan yang dapat diandalkan, kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Setiap orang menginginkan suatu layanan dimana mereka dapat merasakan pentingnya bukti nyata yang ditunjukkan oleh perusahaan sehingga layanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan fisik berupa sarana dan prasarana yang ada sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan, menunjukkan efisiensi yang dapat diberikan sebagai pelayanan fisik yang dapat dilihat.
- 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan. kinerja harus memenuhi ekspektasi konsumen tanpa kesalahan, dengan cara yang menyenangkan, dengan akurasi tinggi. Inti dari keandalan pelayanan adalah kemampuan membina hubungan baik, baik dalam manajemen kerja, memberikan pelayanan tepat waktu, memberikan kemudahan, pelayanan relevan dan menjaga kinerja yang baik.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikator daya tanggap pelayanan adalah daya tanggap pelayanan, ketepatan waktu, penyampaian pelayanan responsif, dan mengikuti petunjuk pelayanan.

- 4) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Sifat model pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya didasarkan pada kepuasan setiap pengguna terhadap pelayanan, konsistensi, komitmen organisasi yang meyakinkan yang menunjukkan pelayanan yang baik, dan rasa aman dalam memberikan jaminan yang kemungkinan besar akan sesuai dengan model pelayanan. menjadi. kompatibel dengan garansi layanan.
- 5) Empati (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan dapat memahami dan mengenal konsumen, memahami kebutuhan khusus konsumen dan bekerja dengan nyaman bagi konsumen. Empati dalam pelayanan adalah adanya perhatian, keseriusan, simpati, pengertian dan partisipasi pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan dalam pengembangan dan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pemahaman kedua belah pihak. Bagi yang menginginkan pelayanan harus memperhatikan bagaimana pengelolaan pelayanan, bagaimana memberikan perhatian yang tepat, penyediaan pelayanan, memahami berbagai perubahan pelayanan yang menimbulkan keluhan terhadap formulir pelayanan yang dibutuhkan, dan memahami untuk itu layanan tersebut bekerja sesuai dengan penyedia layanan dan sesuai dengan fungsi yang diinginkan masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.

2.2 Kualitas Pelayanan Transportasi Umum

Kualitas pelayanan dalam transportasi umum adalah faktor kunci yang memengaruhi pengalaman penumpang dan keseluruhan efektivitas sistem transportasi di suatu kota atau wilayah. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan melibatkan aspek-aspek seperti kecepatan, responsifitas, dan keamanan dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur sejauh mana pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen.

2.2 Fasilitas

Menurut FISU (2023), Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat di tempati dan di nikmati banyak orang berbentuk fisik yang dapat memudahkan serta memperlancar aktivitas masyarakat. Fasilitas terdiri dari beberapa bagian seperti diantaranya sebagai berikut:

2.2.1 Fasilitas Umum

Menurut Dwiyanti et al (2021), Fasilitas umum adalah instrumen fisik yang diadakan pemerintah untuk kepentingan umum semacam jalan raya, lampu penerangan jalan, halte, trotoar, serta jembatan penyebrangan. Sarana yang disediakan ini adalah sebagai sarana penunjang yang bertujuan menyajikan kemudahan bagi masyarakat sehingga wajib dipelihara dengan baik.

2.2.2 Fasilitas Transportasi

Menurut Arianto (2017), Fasilitas transportasi merupakan pola distribusi baik barang maupun penumpang. Oleh karena itu, perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar roda distribusi dapat berjalan dengan baik. Pelabuhan merupakan salah satu prasarana yang memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran kegiatan transportasi dan diselenggarakan untuk

kepentingan pelayanan masyarakat umum. Masyarakat dapat merencanakan perjalanan mereka dengan tenang, karena layanan transportasi akan berjalan sesuai dengan jadwal yang benar untuk keberangkatan dan kedatangan, Situasi ini antara lain diukur dengan jumlah keberangkatan tepat waktu dibandingkan dengan jumlah keberangkatan dan kedatangan.

2.2.3 Fasilitas Pelayanan

Menurut Tina Rahmadayanti & Kholid Murtadlo (2020), Fasilitas pelayanan adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak wisata berupa layanan dari karyawan ataupun fasilitas yang tersedia.

2.3 Pelayanan

Menurut Setiani et al (2021), Pelayanan merupakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada umumnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Wibowati (2021), Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjual belikan. Pelayanan juga dari beberapa bagian:

2.3.1 Pelayanan Transportasi

Menurut Sompia, Muzdalifah, and Hakim (2021) pelayanan transportasi adalah kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan pemindahan orang ataupun barang ke tempat yang lain oleh penyelenggara pelayanan transportasi publik.

2.3.2 Pelayanan Publik

Menurut Yayat (2017) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan, kemudahan penggunaan layanan , ketersediaan peralatan pendukung seperti komputer, dan kenyamanan penggunaan layanan berkaitan dengan informasi.

2.4 Kuesioner

Menurut Rahman et al (2019), Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Menurut Bahrin et al (2017), Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data survei yang dilakukan dengan dengan cara menyebarkan pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan tujuan dari survei yang telah dibuat.

2.5 Wawancara

Menurut Pendi (2020), Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber.

Menurut Nurgiansah & Sukmawati (2020), Wawancara adalah pengumpulan data dengan jalur tanya jawab yang dilakukan secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian, untuk mendapatkan data lengkap, jelas dan tepat, penulis memegang pertanyaan dan jawaban kepada pejabat atau yang berwenang.

2.6 Populasi

Menurut Supardi (1993) Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati/diteliti.

Menurut (Eddy Roflin 2021) Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Dengan kata lain, sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi. Penarikan sampel diperlukan jika populasi yang diambil sangat besar, dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi maka peneliti perlu mendefinisikan populasi target dan populasi terjangkau baru kemudian menentukan jumlah sampel dan teknik sampling yang digunakan.

2.7 Sampel

Menurut Eddy Roflin (2021) sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi.

Menurut Sugiyono (2010) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *random sampling*.

2.8 Sampel Jenuh

Menurut Sugiyono (2019) Sampling Jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Jenuh, dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel.

2.9 Tingkat Kepuasan

Mengukur kepuasan pelanggan penting karena memberikan informasi berharga kepada perusahaan atau organisasi tentang area yang memerlukan perbaikan atau perbaikan. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, perusahaan dapat terus meningkatkan produk, layanan, dan pengalaman pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam bisnis dan pelayanan publik, tingkat kepuasan seringkali diukur melalui survei, ulasan, atau umpan balik pelanggan jika kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan tidak akan puas. Pelanggan puas ketika kinerja memenuhi harapan jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas atau puas. Kunci loyalitas pelanggan oleh adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

2.10 Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur (Amanda, Yanuar, and Devianto 2019). Uji Validitas adalah guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r_{Hitung} (*pearson correlation*) dengan R_{Tabel} . Nilai r_{Hitung} (*pearson correlation*) ini nantinya yang akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian, maka akan dicari dengan membandingkan r_{Hitung} (*pearson correlation*) terhadap R_{Tabel} -nya, jika $R_{Hitung} > R_{Tabel}$ maka instrumen penelitian dinyatakan invalid (Budi Darma 2021). Berikut rumus uji validitas

$$r_x = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{((N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2))}}$$

Keterangan:

X = jumlah jawaban seluruh responden per pertanyaan

Y = Jumlah jawaban seluruh pertanyaan per responden

N = Jumlah seluruh responden

2.11 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Amanda, Yanuar, and Devianto 2019). Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Biasanya sebelum dilakukan uji reliabilitas data, dilakukan uji validitas data. Hal ini dikarenakan data yang akan diukur harus valid, dan baru dilanjutkan dengan uji reliabilitas data. Namun, apabila data yang diukur tidak valid, maka tidak perlu dilakukan uji reliabilitas data (Pendahuluan n.d.).

Berikut rumus uji reliabilitas

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(\frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

Rx = realibilitas

N = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varian skor tiap pertanyaan

σ_t^2 = varian total

2.12 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan melihat dan mengetahui pentingnya setiap atribut layanan/produk. Indeks kepuasan pelanggan sangat berguna untuk keperluan internal, termasuk meningkatkan pelayanan, memotivasi dan meningkatkan kinerja karyawan serta menawarkan bonus misalnya yang mewakili kepuasan pelanggan.

Menurut Siregar et al (2018), Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan salah satu metode indeks kepuasan konsumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan pada penelitian ini.

Menurut Reza (2015) Model *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Pelanggan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut yang ditanyakan. Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu : *Weight Factor (WF)*, *Weighted Score (WS)*, *Weight Average Total (WAT)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Bila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa penghuni telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 50% maka penghuni belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.1 Kriteria Penilaian CSI

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	81,00 – 100,00	Sangat Puas
2	66,00 – 80,00	Puas
3	51,00 – 65,00	Cukup puas
4	35,00 – 50,00	Kurang puas
5	0,00 – 34,00	Tidak puas

Sumber : Analisis Data



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di loket Batang Pane Baru , Jln Sisingamangaraja Lk.1 Pasar Gunung Tua, Kec.Padang Bolak. Kab Padang Lawas Utara 22753. Waktu penelitian ini dilakukan Desember 2023.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melakukan perhitungan terhadap data kuesioner yang di dapat dari lapangan. Penelitian ini melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi baru.

3.3 Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas fasilitas pelayanan terdapat para pengguna di loket CV. Batang Pane Baru.

3.4 Rancangan Penelitian

Penelitian awal berupa observasi lapangan yang dilakukan dengan peninjauan langsung berupa wawancara pada responden yaitu pengguna agar mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan di loket CV. Batang Pane Baru.

3.5 Pengambilan Data

Teknik dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan yang ditujukan terhadap suatu proses atau objek dengan tujuan untuk merasakan dan kemudian memperoleh pengetahuan tentang suatu fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang telah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk melanjutkan suatu penelitian. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah mengumpulkan data loket CV. Batang Pane Baru seperti profil, visi misi, perusahaan tersebut, untuk mengetahui bagaimana fasilitas dan pelayanan yang di berikan oleh loket CV. Batang Pane Baru.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan terjadi antara sumber dan pewawancara. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi akurat dari narasumber terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan data melalui tanya jawab secara langsung dengan Mandor atau pihak loket CV. Batang Pane Baru terkait lainnya.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengajuan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden. Dalam hal ini penulis akan menyiapkan sejumlah pertanyaan dan pernyataan terkait faktor internal dan eksternal perusahaan yang ditujukan kepada responden tertentu.

4. Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan selama satu minggu dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada seluruh pengguna bus CV. Batang Pane Baru. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh terhadap pengguna bus CV. Batang Pane Baru. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 35 orang.

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* metode ini untuk mengetahui kepuasan pengguna dimana metode CSI mengukur kepuasan konsumen melalui dua aspek yaitu kepentingan dan kepuasan. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan memiliki peringkat atau urutan. Metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna secara keseluruhan adalah dengan memperhatikan pentingnya atribut produk atau layanan. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan tingkat kepentingan yang mewakili aspek tersebut. Tingkat kepentingan ini tentu akan sejalan dengan tingkat harapan konsumen/pengguna atas pelayanan yang di berikan. Sedangkan tingkat kepuasan menunjukkan kepuasan konsumen/pengguna terhadap kinerja perusahaan tersebut. Dimana variabel bebas dalam penelitian adalah Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pengguna (Y).

Menurut Nugraha, Ambar, and Adianto (2014) Tahapan-tahapan pengukuran CSI adalah sbb:

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.
2. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.

Menghitung *Customer Satisfaction Index*, yaitu WT dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

Menurut (Reza Amri, Ridho Taufiq Subagio, and Kusnadi 2020). Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna. MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah Responden

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n X_i)}{n}$$

Keterangan :

X_i = Nilai kepuasan atribut X ke i

n = Jumlah responden

Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right]$$

Keterangan :

MIS i = Nilai rata – rata kepentingan ke- i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata – rata kepentingan dari i ke p

Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keterangan :

WFi = Faktor tertimbang ke- z

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \right]$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WS_i$ = Total rata – rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan atau *Higest Scale*.

3.7 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Pengertian yang dapat diambil dari definisi tersebut ialah bahwa dalam penelitian terdapat sesuatu yang menjadi sasaran, yaitu variabel.

Sehingga variabel adalah fenomena yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diobservasi atau diukur.

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel bebas yang mempengaruhi timbulnya variabel terikat, yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas dan pelayanan loket CV. Batang Pane Baru.

a. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempercepat dan memperlancar pelaksanaan suatu kegiatan atau usaha. Sarana tersebut diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemilik usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Bus Batang Pane Baru memiliki sedikit fasilitas antara lain tempat parkir yang kecil, ruang tunggu keberangkatan sungguh sangat minim untuk menampung pengguna bus Batang Pane Baru.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas dilakukan perusahaan untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai pelayanan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kompetensi dan keramahan yang didekati melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan konsumen.

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pengguna terhadap fasilitas loket CV. Batang Pane Baru.

3.7.3 Variabel Intervening

Variabel intervening atau variabel antara dalam penelitian ini adalah loket CV. Batang Pane Baru. Kepuasan pengguna bus Batang Pane Baru di dapat dari fasilitas dan pelayanannya.

3.8 Sebaran Kuisioner

Sebaran kuesioner ini menggunakan skala likert yaitu dan skala *psikometrik* yang umum di gunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama *Rensis Likert* yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menggapai pertanyaan dalam skala *likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan dengan format seperti ini

Tabel 3. 1 Skoring Data Kuisioner

NO	Positif (<i>Favorable</i>)	Negative (<i>Unfavorable</i>)
1	Sangat Tidak Puas (Skor 1)	Sangat Tidak Puas (Skor 1)
2	Tidak Puas (Skor 2)	Tidak Puas (Skor 2)
3	Cukup Puas (Skor 3)	Cukup Puas (Skor 3)
4	Puas (Skor 4)	Puas (Skor 4)
5	Sangat Puas (Skor 5)	Sangat Puas (Skor 5)

Sumber : Analisis Data

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 3. 2 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

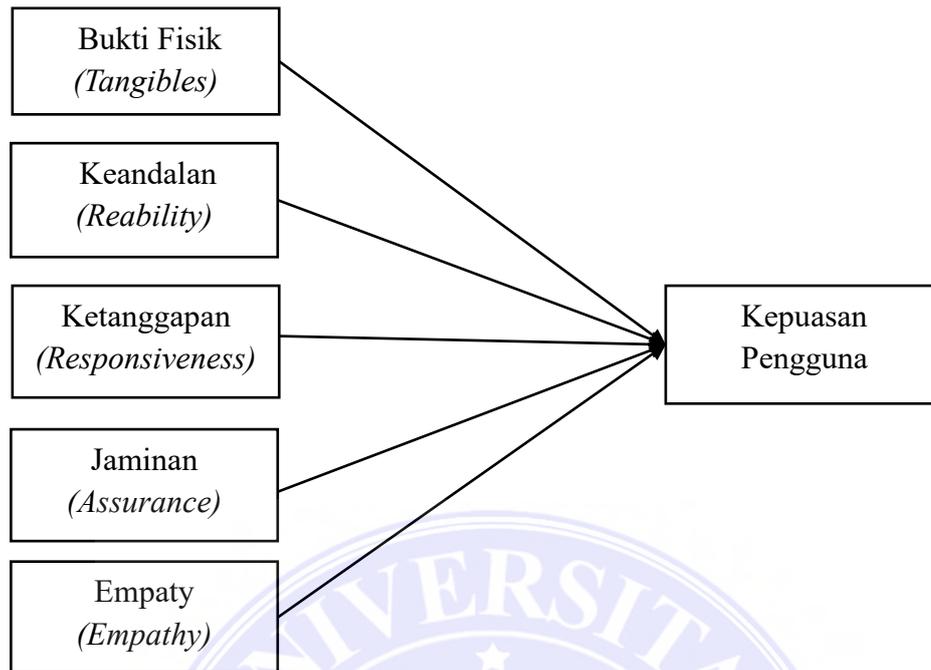
Dimensi	Variabel	Kriteria Kualitas Pelayan jasa
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	Kebersihan ruang tunggu
	2	Tersedianya tarif kebersihan toilet
	3	Tersedianya penitipan barang
	4	Tersedianya ruang tunggu yang memadai
	5	Tersediannya papan informasi

	6	Kebersihan Toilet
	7	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket
Keandalan (<i>Reliability</i>)	8	Ketepatan jadwal kedatangan bus
	9	Ketepatan jadwal keberangkatan bus
	10	Lokasi loket yang mudah dijangkau Kebersihan loket
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	12	Kecepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan pengguna
	13	Kemudahan menjumpai petugas loket
	14	Kecepatan dalam merespon permasalahan pengguna layanan loket
Jaminan (<i>Assurance</i>)	15	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
	16	Keamanan pada saat berada di loket
	17	Kenyamanan pada saat berada di loket
	18	Ketersediaan jaminan keselamatan
Empati (<i>Empathy</i>)	19	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna bus
	20	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan
	21	Keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan

Sumber : Analisis Data 2024

3.8 Kerangka Berfikir

Suatu Penelitian yang baik dapat dilakukan jika terdapat kerangka konseptual yang sesuai. Kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Kerangka Berpikir

Defenisi operasional :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dalam penelitian ini bukti fisik cukup penting bagi konsumen, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi bagi konsumen dalam melihat ketersediaan sarana dan prasarana, fasilitas dan perlengkapan.

2. Keandalan (*Reability*)

Dalam hal ini keandalan memberikan pelayanan utama dengan proses pelayanan yang cepat dan tidak pilih kasih.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan juga merupakan pelayanan yang penting pada proses pelayanan, layanan dituntut untuk sigap dan siap untuk segera melayani konsumen saat dibutuhkan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan ini menjadi bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen dengan memberikan kepercayaan kepada konsumen, menjamin keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam mendapatkan pelayanan.

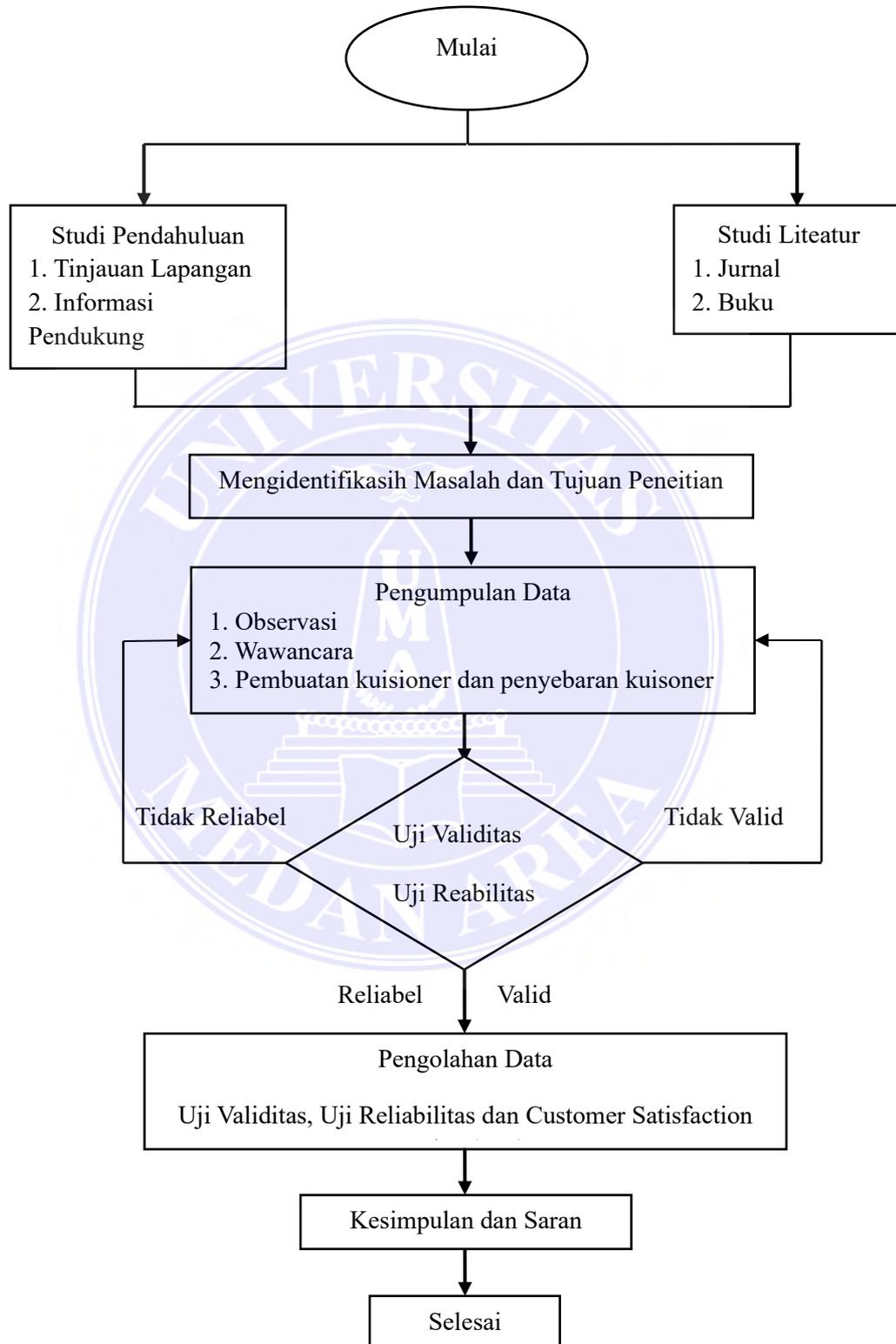
5. Empati (*Empathy*)

Dalam hal ini empati diperlukan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang berkaitan dengan bentuk-bentuk sikap dan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

6. Kepuasan Pengguna

Hasil output merupakan hasil akhir yang diperoleh perusahaan setelah mengelola input yang dimiliki. Output dari penelitian ini adalah kepuasan pengguna yang diteliti dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dimana sebagai variabel Y dalam penelitian.

3.9 Diagram Penelitian



Gambar 3. 2 Diagram Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.2 Kesimpulan

Dari hasil penelitian melalui pengolahan data dan pembahasan, maka didapat kesimpulan:

1. Hasil kualitas pelayanan keseluruhan sebesar 36,58 % berada di range 35,00-50,00 yang dimana kategori tersebut kurang puas, adapun hasil dari masing-masing indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :
 - a. Kualitas pelayanan pada loket CV. Batang Pane Baru dilihat dari Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 12,4% berada di range 0,00-34,00 dan kategori tidak puas
 - b. Kualitas pelayanan pada Keandalan (*Reliability*) sebesar 51,6% berada di range 51,00-65,00 dan kategori cukup puas.
 - c. Kualitas pelayanan pada Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 41% berada di range 35,00-50,00 dan kategori kurang puas
 - d. Kualitas pelayanan pada Jaminan (*Assurance*) sebesar 53,2% berada di range 51,00-65,00 dan kategori cukup puas.
 - e. Kualitas pelayanan pada Empati (*Empathy*) sebesar 36,2% berada di range 35,00-50,00 dan kategori kurang puas.
2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas fasilitas pelayanan di loket CV. Batang Pane Baru adalah 36,58 dimana berdasarkan kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada di 35,00-50,00 yang berarti secara keseluruhan pengguna layanan merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan loket CV. Batang Pane Baru.

5.2. Saran

Berasarkan penelitian dan kesimpulan yang ada, maka beberapa saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pada faktor dimensi Bukti Fisik (Tangible) memiliki nilai tingkat kepuasan yang sangat rendah sehingga perlu adanya perbaikan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan.
2. Tingkat kepuasan kualitas fasilitas pelayan CV. Batang Pane Baru terhadap pengguna sebesar 36,58 dimana berdasarkan kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI)* 35,00-50,00 yang berarti secara keseluruhan pengguna layanan merasa kurang puas. Dimana perusahaan agar lebih memperhatikan kualitas pelayan untuk mencapai keinginan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Livia, Ferra Yanuar, and Dodi Devianto. 2019. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang." *Jurnal Matematika UNAND* 8(1): 179.
- Arianto, Dedy. 2017. "Jurnal Penelitian Transportasi Laut." *Jurnal Penelitian Transportasi Laut* 21:71–82.
- Azrullah, Muhammad Mashudi. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Ecobuss* 9(1): 9–17.
- Aritonang, R. L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bahrin, Suryadi, Suryani Alifah, and Sri Mulyono. 2017. "Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran Dan Penjualan Berbasis Web." *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika* 2(2): 81–88.
- Budi Darma. 2021. "No Title." *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS* 45: 8.
- Dwiyanti, Ida Ayu Sri Intan, I Nyoman Putu Budiarta, and I Made Minggu Widyantara. 2021. "Akibat Hukum Tindakan Anarkis Demonstran Terhadap Perusakan Fasilitas Umum Dan Penyerangan Petugas Kepolisian (Studi Kasus Penolakan Pengesahan UU Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja)." *Jurnal Analogi Hukum* 3(2): 251–55.
- Eddy Roflin. 2021. "Pupolasi, Sampel, Variabel." *Pontificia Universidad Catolica del Peru* (02): 1–6.
- FISU, A A. 2023. "Tugas Mata Kuliah Pilihan Perencanaan Dan Proyeksi Kebutuhan Fasilitas Umum Kecamatan Bara, Kota Palopo." *Osf.Io*.
- Nugraha, Rizal, Harsono Ambar, and Hari Adianto. 2014. "Usulan Peningkatan

- Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1(3): 221–31.
- Nurgiansah, T Heru, and Sukmawati. 2020. "Tantangan Guru Pendidikan Kewarganegaraan Di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru." *Jurpis: Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial* 17(2): 139–49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. "EMPIRICAL REVIEW - Copy." file:///C:/Users/Bandhana/OneDrive/Desktop/This file/Emperical review article/Article 1.pdf.
- Pendahuluan, A. "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss." (18210047).
- Pendi, Yulius Obeta. 2020. "Merdeka Belajar Yang Tercermin Dalam Kompetensi Profesional Guru Bahasa Inggris SMP Negeri 01 Sedayu." *Seminar Nasional Pendidikan*(19):291-99
<http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/semnas2020/article/view/7743>.
- Radianza, Jaka, and Ismi Mashabai. 2020. "Analisa Pengendalian Kualitas Produksi Dengan Menggunakan Metode Seven Tools Quality Di Pt. Borsya Cipta Communica." 1(1): 17–21.
- Rahman, Muhammad Saidi. 2019. "Aplikasi Rekapitulasi Kuesioner Hasil Proses Belajar Mengajar Pada Stmik Indonesia Banjarmasin Menggunakan Java." *Technologia: Jurnal Ilmiah* 10(3): 165.
- Reza Amri, Haevah, Ridho Taufiq Subagio, and Kusnadi. 2020. "Penerapan Metode CSI Untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen."

Jurnal Sistem Cerdas 3(3): 241–52.

Reza, Mohammad Imam Hasan. 2015. “Restoran Happy Cow Steak Bogor.”
05(02): 139–58.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
Bandung: Alfabeta Bandung

Setiani, Putri, Ifan Junaedi, Anton Zulkarnain Sianipar, and Verdi Yasin. 2021.
“Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Penduduk Berbasis Website Di
Rw 010 Kelurahan Keagungan Kecamatan Tamansari - Jakarta Barat.”
Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta 1(1): 20.

Siregar, Nurul Riani, Elman Boy, Isti Ilmiati Fujiati, and Desi Isnayanti. 2018.
“Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap
Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017
Customer Satisfaction Index of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial on
Health Service at Puskesmas Medan Area Selatan in 2017.” *Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara* 1(2): 78–91.

Sompa, A T, S Muzdalifah, and A R Hakim. 2021. “Model Perilaku Pemerintahan
Daerah Lahan Basah Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Di Kabupaten
Hulu Sungai Utara Kalimantan Selatan.” *Prosiding Seminar Nasional
Lingkungan Lahan Basah* 6(April):

Supardi, Supardi. 1993. “Populasi Dan Sampel Penelitian.” *Unisia* 13(17): 100–
108.

Tina Rahmadayanti, and Kholid Murtadlo. 2020. “Pengaruh Efektivitas Media
Sosial, Daya Tarik, Harga Tiket, Dan Fasilitas Pelayanan Wisata Terhadap
Keputusan Berkunjung Di Curug Goa Jalmo Kabupaten Pasuruan.” *Malia*

(Terakreditasi) 12(1): 125–36.

Wibowati, JanuarIda. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8(2): 15–31.

Yayat, Rukayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi(JIMIA)* (2): 56–65. [Http://Eprints.Uny.Ac.Id/17523/1/Skripsi Full.Pdf](http://Eprints.Uny.Ac.Id/17523/1/SkripsiFull.Pdf).





LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuisisioner

“Analisis Kualitas Fasilitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI) Di CV. Batang Pane Baru*”

Kuisisioner ini ditujukan untuk penelitian skripsi. Mohon kepada saudara/saudari untuk kerjasamanya dalam memberikan jawaban yang jujur dan benar. Ketersediaan anda dalam mengisi kuisisioner ini akan sangat membantu. Terima kasih.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan Anda, dengan memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang Anda pilih.

Keterangan

Tingkat Kepuasan		Tingkat Kepentingan	
SP	Sangat Puas	SP	Sangat Penting
P	Puas	P	Penting
CP	Cukup Puas	CP	Cukup Penting
TP	Tidak Puas	TP	Tidak Penting
STP	Sangat Tidak Puas	STP	Sangat Tidak Penting

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

JenisKelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 17-25
 : 26-35
 : 36-45
 : > 45

JenisKelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 17-25
 : 26-35
 : 36-45
 : > 45

Pekerjaan : Mahasiswa Pegawai Swasta
 TNI/Polri Wiraswasta
 PNS Lainnya,sebutkan.....

III. TABEL PERTANYAAN

1. BUKTI FISIK

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Kebersihan ruang tunggu											
2	Tersedianya tarif kebersihan toilet											
3	Tersedianya penitipan barang											
4	Tersedianya ruang tunggu yang memadai											
5	Tersediannya papan informasi											
6	Kebersihan Toilet											
7	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket											

2. KEANDALAN

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Ketepatan jadwal kedatangan bus											
2	Ketepatan jadwal keberangkatan bus											
3	Lokasi loket yang mudah dijangkau											
4	Kebersihan loket											

3. KETANGGAPAN

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Kecepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan pengguna											
2	Kemudahan menjumpai petugas loket											
3	Kecepatan dalam merespon permasalahan pengguna layanan loket											

4. JAMINAN

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		Sp	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna bus											
2	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan											
3	Keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan											

5. EMPATI

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya											
2	Keamanan pada saat berada di loket											
3	Kenyamanan pada saat berada di loket											
4	Ketersediaan jaminan keselamatan											

Lampiran 2 Rekap hasil kuisioner tingkat kepuasan

Untuk mendapatkan nilai MSS setiap atribut kuisioner jumlah kuisioner dibagi jumlah responden.

1. BUKTI FISIK (*Tangible*)

Responden PENGGUNA	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7
1	3	2	1	2	1	2	1
2	1	1	2	2	1	1	2
3	2	2	2	3	2	1	2
4	2	1	3	2	2	1	2
5	2	2	1	3	2	1	1
6	1	1	2	1	3	2	3
7	3	2	2	1	2	2	4
8	1	1	2	2	2	2	3
9	1	1	2	1	1	1	2
10	1	3	2	1	2	1	2
11	1	2	1	2	1	2	1
12	1	2	2	2	1	2	1
13	1	2	1	1	2	1	3
14	1	2	2	1	2	3	2
15	1	2	2	1	1	2	1
16	2	1	2	1	2	1	1
17	2	1	2	1	1	2	1
18	3	2	3	2	2	4	5
19	2	2	3	3	2	3	3
20	5	2	4	4	3	4	4
21	2	1	1	2	2	2	2
22	2	1	2	2	2	3	3
23	2	2	3	2	2	3	2
24	2	2	2	1	1	1	2
25	2	1	2	1	1	2	1
26	1	2	1	1	2	3	3
27	1	2	1	2	1	2	1
28	1	1	2	1	2	1	1
29	2	1	2	1	2	2	3
30	2	1	2	3	1	2	1
31	2	1	1	2	2	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1
33	2	3	1	1	2	2	2
34	2	1	1	1	2	2	1
35	1	2	2	2	2	2	1
JUMLAH	61	56	65	59	60	67	69

2. KEANDALAN (*Reability*)

Responden				
PENGGUNA	R1	R2	R3	R4
1	2	1	1	3
2	2	2	2	2
3	1	2	3	2
4	2	1	3	1
5	2	1	2	2
6	1	2	5	1
7	2	1	4	1
8	2	2	3	2
9	1	2	1	2
10	2	1	5	2
11	1	2	1	1
12	2	1	1	2
13	1	2	1	1
14	1	2	4	1
15	2	2	1	2
16	1	1	2	1
17	2	1	2	1
18	1	3	1	2
19	2	2	3	1
20	4	2	4	4
21	2	1	2	2
22	2	2	3	1
23	2	2	2	2
24	1	1	1	2
25	2	1	1	2
26	1	1	2	2
27	2	1	2	1
28	2	3	3	3
29	3	3	2	1
30	2	1	2	1
31	2	1	1	2
32	2	2	2	3
33	2	2	2	1
34	2	1	2	2
35	1	2	2	2
JUMLAH	62	57	78	61

3. KETANGGAPAN (*Responsiveness*)

Responden			
PENGGUNA	K1	K2	K3
1	2	1	1
2	2	1	3
3	3	2	4
4	2	4	2
5	2	1	2
6	3	3	2
7	3	3	3
8	3	2	1
9	3	4	2
10	3	5	2
11	2	1	2
12	1	2	1
13	1	2	1
14	1	3	2
15	1	1	2
16	1	2	1
17	2	1	1
18	2	3	3
19	3	3	3
20	2	3	2
21	2	2	1
22	2	3	2
23	1	2	2
24	1	2	1
25	2	1	2
26	1	2	1
27	2	3	1
28	2	1	1
29	2	1	3
30	3	1	2
31	2	1	1
32	2	1	1
33	1	1	1
34	2	3	2
35	2	2	2
JUMLAH	69	73	63

4. JAMINAN (*Assrance*)

Responden				
PENGGUNA	A1	A2	A3	A4
1	4	1	1	2
2	3	2	3	1
3	4	2	3	1
4	2	1	2	1
5	2	3	1	2
6	3	2	3	2
7	2	2	1	1
8	3	4	2	1
9	4	4	3	2
10	5	2	1	3
11	1	2	1	2
12	2	1	1	2
13	1	2	1	2
14	2	1	3	4
15	1	2	2	1
16	1	2	1	1
17	2	1	1	1
18	2	3	2	3
19	2	3	3	4
20	3	4	2	3
21	2	2	2	2
22	2	1	2	2
23	2	2	2	2
24	1	1	2	2
25	1	2	1	2
26	2	1	1	2
27	1	2	1	1
28	1	2	1	1
29	2	1	2	1
30	2	3	1	2
31	2	1	1	1
32	2	1	2	2
33	2	2	2	2
34	2	2	2	2
35	1	1	1	1
JUMLAH	74	68	60	64

5. EMPATI (*Empathy*)

Responden			
PENUMPANG	E1	E2	E3
1	1	2	1
2	3	2	2
3	1	2	1
4	4	1	4
5	1	2	1
6	2	2	1
7	3	2	1
8	5	2	1
9	2	1	1
10	1	2	1
11	2	1	1
12	1	2	1
13	1	2	1
14	3	2	2
15	1	2	1
16	2	1	2
17	2	1	2
18	1	2	2
19	3	4	3
20	3	2	3
21	1	1	1
22	2	2	2
23	3	2	2
24	1	2	1
25	2	1	1
26	1	2	1
27	2	1	1
28	1	2	1
29	1	1	2
30	1	2	1
31	2	2	2
32	2	2	2
33	1	1	1
34	2	1	2
35	2	2	2
JUMLAH	66	61	54

Lampiran 3 Rekap hasil kuisioner tingkat kepentingan

Untuk mendapatkan nilai MIS setiap atribut kuisioner jumlah kuisioner dibagi jumlah responden.

1. BUKTI FISIK (*Tangible*)

Responden PENGGUNA	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7
1	5	4	5	3	3	4	4
2	5	2	4	4	4	5	4
3	4	2	5	5	5	5	5
4	3	2	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	4	4	5
6	5	4	4	5	4	5	4
7	5	5	4	5	4	5	5
8	5	3	4	5	5	5	5
9	5	3	5	3	5	5	5
10	5	3	2	4	5	5	5
11	5	2	5	4	5	5	5
12	5	4	5	4	5	5	4
13	5	2	4	5	4	5	5
14	4	5	4	3	5	4	5
15	5	5	5	4	5	5	5
16	5	3	5	5	5	4	5
17	5	5	5	5	4	5	5
18	5	4	3	5	3	5	5
19	4	2	4	4	3	5	5
20	5	5	4	4	3	5	4
21	2	6	1	2	2	2	2
22	2	3	2	2	2	4	4
23	2	4	3	2	2	3	2
24	5	4	5	5	5	5	4
25	5	5	5	4	4	5	5
26	5	4	5	5	5	5	4
27	5	5	4	5	5	5	5
28	5	4	5	5	5	5	4
29	5	5	4	5	5	5	4
30	5	5	5	4	5	5	4
31	1	4	1	2	2	1	1
32	1	5	1	1	1	1	1
33	2	4	1	1	2	2	2
34	5	3	1	1	2	2	2
35	1	3	2	2	2	2	1
JUMLAH	146	133	132	133	134	148	140

2. KEANDALAN (*Reability*)

Responden	K1	K2	K3	K4
PENGGUNA				
1	3	5	5	3
2	5	5	5	4
3	5	5	5	5
4	5	5	4	5
5	4	5	5	4
6	5	3	4	4
7	5	5	5	5
8	3	3	5	5
9	5	5	4	4
10	3	4	5	5
11	5	5	4	5
12	5	5	5	4
13	5	5	5	5
14	4	3	5	5
15	5	5	5	5
16	5	5	5	4
17	5	5	5	5
18	5	5	4	3
19	4	4	4	4
20	5	4	3	2
21	2	2	1	1
22	2	2	3	2
23	2	2	2	2
24	5	4	5	4
25	5	4	5	5
26	5	4	5	5
27	5	5	5	5
28	5	4	4	5
29	4	5	5	4
30	4	5	5	5
31	2	1	1	2
32	3	4	2	1
33	2	2	2	2
34	3	1	2	2
35	2	2	2	2
JUMLAH	142	138	141	133

3. KETANGGAPAN (*Responsiveness*)

Responden	R1	R2	R3
PENGGUNA			
1	5	5	4
2	4	4	4
3	5	4	5
4	5	5	5
5	5	5	5
6	5	4	5
7	4	4	5
8	5	4	3
9	4	5	5
10	5	5	4
11	5	5	5
12	5	5	4
13	5	5	5
14	5	5	4
15	5	5	5
16	5	5	5
17	5	5	5
18	4	3	4
19	2	3	2
20	2	3	2
21	4	4	5
22	2	3	3
23	1	2	2
24	4	5	5
25	5	5	4
26	5	5	5
27	4	5	5
28	5	4	5
29	5	5	5
30	5	5	5
31	2	1	1
32	4	2	3
33	1	1	1
34	2	3	2
35	2	2	2
JUMLAH	141	141	139

4. JAMINAN (*Assrance*)

Responden	A1	A2	A3	A4
PENGGUNA				
1	5	4	5	5
2	4	4	5	4
3	5	5	5	5
4	4	5	4	3
5	5	5	5	5
6	5	4	3	5
7	5	5	4	5
8	5	5	4	5
9	5	5	4	5
10	5	4	4	4
11	5	5	5	5
12	5	5	4	5
13	5	5	4	5
14	4	5	3	4
15	5	5	5	5
16	5	5	4	5
17	5	4	5	4
18	3	3	3	4
19	3	5	5	4
20	3	4	2	3
21	2	2	2	2
22	2	1	2	2
23	2	2	2	2
24	4	5	5	5
25	5	5	5	4
26	5	4	5	5
27	5	5	4	5
28	5	5	4	4
29	4	5	4	5
30	4	5	4	5
31	2	1	1	1
32	5	4	1	3
33	2	2	2	2
34	2	2	2	2
35	1	1	1	1
JUMLAH	141	141	127	138

5. EMPATI (*Empathy*)

Responden	E1	E2	E3
PENGGUNA			
1	4	5	5
2	4	4	5
3	3	5	5
4	4	5	5
5	5	5	5
6	5	4	5
7	5	4	3
8	5	3	5
9	5	3	3
10	4	4	4
11	5	5	4
12	5	5	5
13	5	5	4
14	5	5	4
15	5	5	5
16	4	4	4
17	5	5	5
18	3	3	3
19	4	5	3
20	3	2	3
21	1	1	1
22	2	2	2
23	3	2	2
24	5	4	5
25	5	4	5
26	5	5	5
27	5	4	5
28	5	5	5
29	5	4	5
30	5	4	4
31	2	2	2
32	3	4	2
33	1	1	1
34	2	1	2
35	2	2	2
JUMLAH	139	131	133

Lampiran 4 Uji validitas dan Reabilitas

		BUKTI FISIK (Tangible)							TOTA
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	L
X1	Pearson Correlation	1	,095	,457**	,484**	,327	,454**	,411*	,728**
	Sig. (2-tailed)		,589	,006	,003	,055	,006	,014	<,001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	,095	1	,152	,383*	-,030	,571**	,021	,409*
	Sig. (2-tailed)	,589		,384	,023	,864	<,001	,906	,015
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3	Pearson Correlation	,457**	,152	1	,374*	,320	,450**	,482**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,006	,384		,027	,061	,007	,003	<,001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X4	Pearson Correlation	,484**	,383*	,374*	1	,184	,306	,127	,601**
	Sig. (2-tailed)	,003	,023	,027		,289	,074	,467	<,001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X5	Pearson Correlation	,327	-,030	,320	,184	1	,310	,562**	,576**
	Sig. (2-tailed)	,055	,864	,061	,289		,070	<,001	<,001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X6	Pearson Correlation	,454**	,571**	,450**	,306	,310	1	,545**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,006	<,001	,007	,074	,070		<,001	<,001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X7	Pearson Correlation	,411*	,021	,482**	,127	,562**	,545**	1	,739**
	Sig. (2-tailed)	,014	,906	,003	,467	<,001	<,001		<,001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	,728**	,409*	,713**	,601**	,576**	,789**	,739**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	,015	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

KEANDALAN (Reliability)

		X1	X2	X3	X4	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,002	,193	,365*	,615**
	Sig. (2-tailed)		,991	,267	,031	<,001
	N	35	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	,002	1	,079	,102	,439**
	Sig. (2-tailed)	,991		,653	,560	,008
	N	35	35	35	35	35
X3	Pearson Correlation	,193	,079	1	-,068	,684**
	Sig. (2-tailed)	,267	,653		,700	<,001
	N	35	35	35	35	35
X4	Pearson Correlation	,365*	,102	-,068	1	,522**
	Sig. (2-tailed)	,031	,560	,700		,001
	N	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	,615**	,439**	,684**	,522**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	,008	<,001	,001	
	N	35	35	35	35	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KETANGGAPAN (Responsiveness)

		X1	X2	X3	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,315	,460**	,737**
	Sig. (2-tailed)		,065	,005	<,001
	N	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	,315	1	,228	,770**
	Sig. (2-tailed)	,065		,187	<,001
	N	35	35	35	35
X3	Pearson Correlation	,460**	,228	1	,714**
	Sig. (2-tailed)	,005	,187		<,001
	N	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	,737**	,770**	,714**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	35	35	35	35

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		JAMINAN (Assrance)				
		X1	X2	X3	X4	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,269	,361*	,205	,720**
	Sig. (2-tailed)		,118	,033	,238	<,001
	N	35	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	,269	1	,235	,224	,658**
	Sig. (2-tailed)	,118		,174	,197	<,001
	N	35	35	35	35	35
X3	Pearson Correlation	,361*	,235	1	,300	,673**
	Sig. (2-tailed)	,033	,174		,080	<,001
	N	35	35	35	35	35
X4	Pearson Correlation	,205	,224	,300	1	,624**
	Sig. (2-tailed)	,238	,197	,080		<,001
	N	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	,720**	,658**	,673**	,624**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	35	35	35	35	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		EMPATY (Empathy)			
		X1	X2	X3	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,096	,526**	,845**
	Sig. (2-tailed)		,585	,001	<,001
	N	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	,096	1	,122	,467**
	Sig. (2-tailed)	,585		,483	,005
	N	35	35	35	35
X3	Pearson Correlation	,526**	,122	1	,785**
	Sig. (2-tailed)	,001	,483		<,001
	N	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	,845**	,467**	,785**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	,005	<,001	
	N	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5 Perhitungan MIS, MSS dan WF, WS**TABEL NILAI MIS, NILAI MSS DAN WF, WS**

RESPONDEN PENGGUNA				
No	Nilai MIS	Nilai MSS	WF	WS
1	4,17	1,74	5,05	8,78
2	3,8	1,6	4,6	7,36
3	3,77	1,85	4,56	8,43
4	3,8	1,68	4,6	7,72
5	3,82	1,71	4,62	7,9
6	4,22	1,91	5,11	9,76
7	4	1,97	4,84	9,53
8	4,05	1,77	4,9	8,67
9	3,94	1,62	4,77	7,72
10	4,02	2,22	4,87	10,81
11	3,8	1,74	4,6	8
12	4,02	1,97	4,87	9,59
13	4,02	2,08	4,87	10,12
14	3,97	1,8	4,81	8,65
15	4,02	2,11	4,87	10,27
16	4,02	1,94	4,87	9,44
17	3,62	1,71	4,38	7,48
18	3,94	1,82	4,77	8,68
19	3,97	1,88	4,81	9,04
20	3,74	1,74	4,53	7,88
21	3,8	1,54	4,6	7,08
Total	82,51	38,4	99,9	182,91

Lampiran 6 Lampiran Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



R tabel Statistik

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

SK PEMBIMBING



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360198, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.teknik.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 234/FT.5/05.3/X/2023
Lamp : -
Hal : Pembimbing Tugas Akhir

27 Oktober 2023

Yth. Pembimbing Tugas Akhir
Ir. Riana Puspita, MT
di
Tempat

Dengan hormat, sehubungan telah dipenuhinya persyaratan untuk memperoleh Tugas Akhir dari mahasiswa atas :

Nama : Denni Alexander Sianipar
NPM : 208150060
Jurusan : Teknik Industri

Maka dengan hormat kami mengharapkan kesediaan saudara :

Ir. Riana Puspita, MT (Sebagai Pembimbing I)

Adapun Tugas Akhir Skripsi berjudul:

“Analisis Kualitas Fasilitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Di CV. Batang Pane Baru”.

SK Pembimbing ini berlaku selama enam bulan dihitung sejak SK ini diterbitkan. Jika proses pembimbing melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, SK ini dapat ditinjau ulang.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Rattunah Sah, S.Kom, M.Kom

SURAT PENGANTAR RISET



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Gerayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.teknik.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 340/FT.5/01.10/XII/2023

19 Desember 2023

Lamp : -

H a l

: Penelitian Dan Pengambilan Data Tugas Akhir

Yth. Pimpinan CV. Batang Pane Baru
Jalan Sisingamangaraja Lk.1 Pasar Gunung Tua, Kec. Padang Bolak
Di
Medan

Dengan hormat,

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami tersebut dibawah ini :

NO	N A M A	N P M	PRODI
1	Denni Alexander Sianipar	208150060	Teknik Industri

Untuk melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir pada perusahaan/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Perlu kami jelaskan bahwa Pengambilan Data tersebut adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah dan Skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Teknik Universitas Medan Area dan tidak untuk dipublikasikan, dengan judul penelitian :

Analisis Kualitas Fasilitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Di CV. Batang Pane Baru

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.



Dr.Eng. Supriatno, ST, MT

Tembusan :

1. Ka. BAMA I
2. Mahasiswa
3. File

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

CV. BATANG PANE BARU

Jln. Sisingamangaraja Lk.1 Pasar Gunung Tua, Kec. Padang Bolak

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN PENGAMBILAN DATA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hariro Harahap

Jabatan : Pimpinan CV. Batang Pane Baru

Menyatakan bahwa yang beridentitas dibawah ini:

No	Nama	Npm	Jurusan	Institusi
1	Denni Alexander Sianipar	208150060	Teknik Industri	Kampus Universitas Medan Area

Telah selesai melaksanakan kegiatan Riset Pengambilan Tugas Akhir di CV. Batang Pane baru dari tanggal 21 Desember 2023- 28 Januari 2024 sesuai dengan permohonan dari Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area dengan nomor surat 340/FT.5/01/10/XII/2023 tanggal 19 Desember.

Selama melaksanakan kegiatan riset pengambilan data tugas akhir atas nama yang bersangkutan dapat melaksanakan kegiatan dengan baik dan bertanggung jawab dengan aturan yang ada.

Demikian surat keterangan selesai riset ini kami perbuat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Demikianlah surat riset ini kami sampaikan kepada bapak/ibu, agar dapat dilaksanakan dengan baik.

Gunung Tua, 28 Januari 2024

CV. Batang Pane Baru

