

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TOKO *SUN MIRACLE* CILACAP DENGAN
METODE *CUSTOMERS SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN
*POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)***



**LILIS ARIYANTI
212131003**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2025**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TOKO *SUN MIRACLE* CILACAP DENGAN
METODE *CUSTOMERS SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)**



LILIS ARIYANTI

212131003

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI CILACAP
CILACAP**

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Lilis Ariyanti

NIM : 212131003

Fakultas/Prodi : Fakultas Teknologi Industri/Teknik Industri

Tahun : 2025

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko
Sun Miracle Cilacap Dengan Metode *Customers Satisfaction Index*
(CSI) Dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV)

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini benar-benar orisinal/asli dibuat oleh saya sendiri, tidak ada pihak lain yang membuat laporan ini, tidak ada unsur plagiat kecuali bagian-bagian yang disebutkan rujukannya. Jika suatu hari ditemukan adanya indikasi dibuat oleh pihak lain atau plagiat, maka saya bersedia menerima konsekuensi dari imstitusi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran tanpa ada paksaan.

Cilacap, 5 Juni 2025

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and 'GC6CFAMX37829622'.

Lilis Ariyanti

212131003

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai Civitas Akademik Universitas Nahdlatul 'Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lilis Ariyanti
NIM : 212131003
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nahdlatul 'Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul : "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko *Sun Miracle* Cilacap Dengan Metode *Customers Satisfaction Index (CSI)* Dan *Potential Gain In Customer Value (PGCV)*" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Adanya Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nahdlatul 'Ulama Al Ghazali (UNUGHA) berhak menyimpan, mengelola dalam bentuk database, merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ni saya buat dengan sebenarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak lain.

Cilacap, 5 Juni 2025

Yang Menyatakan



Lilis Ariyanti

212131003

LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN

Tugas Akhir Saudara,

Nama : Lilis Ariyanti
NIM : 212131003
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sun Miracle Cilacap dengan Metode *Customers Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV)

Telah disidang Tugas Akhir oleh Dewan Penguji Fakultas Teknologi Industri Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada hari / tanggal :

Sabtu, 14 Juni 2025

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S-1) Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Mengetahui,

Penguji 1

Muhamad Haris Maknun, M.T.
NIDN. 0617058403

Penguji 2

Anisha Dian Iswahyuni, S.T., M.Sc.
NIDN. 0629048401

Pembimbing 1/Ketua Sidang

Aji Kusumastuti Hendrawan, M.T
NIDN. 0617019501

Pembimbing 2/Sekretaris Sidang

Siti Fauzatun Wachidah, M.Sc.
NIDN. 0618088602

Cilacap, 24 Juni 2025

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknologi Industri



Christian Soelany, S.TP., M.Si.
NIDN. 0627128801

NOTA PEMBIMBING

Hal : Naskah Laporan Tugas Akhir Lilis Ariyanti
Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Teknologi Industri
UNUGHA Cilacap
Di -
Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengkoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka pembimbing berpendapat bahwa Laporan Tugas Akhir saudara:

Nama : Lilis Ariyanti
NIM : 212131003
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknologi Industri / Teknik Industri
Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sun Miracle Cilacap dengan Metode *Customers Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Teknologi Industri Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1) Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap, 24 Juni 2025
Pembimbing,



Aji Kusumastuti Hendrawan, M.T
NIDN. 0617019501

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Laporan Tugas Akhir Lilis Ariyanti
Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Teknologi Industri
UNUGHA Cilacap
Di –
Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

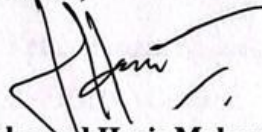
Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa Laporan Tugas Akhir saudara:

Nama : Lilis Ariyanti
NIM : 212131003
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknologi Industri / Teknik Industri
Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Sun Miracle Cilacap dengan Metode *Customers Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Teknologi Industri Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1) Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap, 24 Juni 2025
Konsultan,



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO *SUN MIRACLE* CILACAP DENGAN METODE *CUSTOMERS SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)*” ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada suri teladan kita, Nabi Agung Muhammad Saw yang telah membuka gerbang peradaban, mengantar kita dari masa kegelapan menuju Cahaya ilmu pengetahuan yang gemilang.

Tugas akhir ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali (UNUGHA) Cilacap, dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1).

Penyusunan tugas akhir ini tak lepas dari kontribusi berharga berupa perjuangan, arahan, pemikiran, dan dukungan dari berbagai pihak. Berkat bantuan tersebut, beragam hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap.

2. Bapak Christian Soolany, S.Tp, M.Si.
3. Ibu Aji Kusumastuti Hendrawan, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap.
4. Ibu Aji Kusumastuti Hendrawan, M.T. selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi tanpa henti kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Siti Fauzatun W, S.Si., M.Sc. selaku Dosen pembimbing II Tugas Akhir yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi tanpa henti kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Mas Suntono Suparjima, S.H dan Mba Inas Ambarwati, S.E yang telah berkenan dan memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian tugas akhir ditempat Beliau.
7. Ucapan terimakasih paling istimewa kusampaikan kepada sosok-sosok paling berharga dalam hidup penulis. Ayahanda Tumirin Aryanto yang sangat kucintai, kusayangi, yang selalu mendoa'kan, mendukung dan memberi semangat. Semoga ayah selalu diberikan kesehatan dan panjang umur agar senantiasa mendampingi setiap proses anaknya. Terimakasih untuk Almarhumah Ibunda Ely Nuryana yang sangat kucintai, kusayangi dan yang paling berarti dalam hidup penulis. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ibu ditempat yang paling mulia. Terimakasih kepada kakak tercinta saya Inas Ambarwati, S.E. yang dengan kesabaran dan keikhlasannya telah banyak membantu dalam segi materi, wawasan, maupun dukungan moral yang tiada henti. Terimakasih pula untuk kakak saya David Aulia Habibie, S.Kom. yang senantiasa memberikan motivasi.
8. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan mendukung terselesaikannya tugas akhir ini.
9. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Muhammad Syauqi. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani dan mendukung, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
10. ***Last but not least, i wanna thank me i wanna thank me for believing in me, i***

wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and trying give more than i receive, i wanna thank me for trying to do more right than more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan Hal ini tidak lain karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis dalam bidang ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini.

Cilacap, 5 Juni 2025

Penulis

Lilis Ariyanti
NIM. 212131003

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko *Sun Miracle*, Cilacap, yang mengalami fluktuasi pendapatan signifikan dan diduga memiliki permasalahan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi Tingkat kepuasan pelanggan, strategi peningkatan layanan, dan faktor penyebab penurunan pendapatan. Menggunakan metode kuantitatif dengan 100 responden pelanggan melalui kuisioner SERVQUAL, wawancara, dan analisis data penjualan, data diolah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) setelah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil CSI menunjukkan tingkat kepuasan 5.035% (Tidak Puas). Atribut A2 “Kesopanan dan keramahan karyawan” serta RS2 “Infoemasi produk oleh karyawan” teridentifikasi sebagai prioritas utama perbaikan berdasarkan nilai PGCV tertinggi. Akar masalah meliputi kurangnya pelatihan karyawan, SOP yang belum baku, dan sisrem evaluasi kinerja yang tidak efektif. Penelitian ini merekomendasikan *Action Plan* terperinci untuk meningkatkan area-area tersebut guna mendorong loyalitas pelanggan dan stabilitas pendapatan toko.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), Penurunan Pendapatan, Toko *Sun Miracle*.

ABSTRACT

This study analyzes service quality and customer satisfaction at Sun Miracle Store, Cilacap, which faces significant revenue fluctuations and suspected service issues. The objective is to identify customer satisfaction levels, service improvement strategies, and factors contributing to revenue decline. Employing a quantitative method with 100 customer respondents through SERVQUAL questionnaires, interview, and sales data analysis, data were processed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Potential Gain in Customer Value (PGCV) after validity and reliability test. Result indicate a CSI ofn 5.035% (dissatisfied). Attributes A2 “Employee courtesy and friendliness” and RS2 “Employee coutesy and friendliness” were identified as top priorities for improvement based on their highest PGCV scores. Root causes include insufficient employee training, inadequate standard operating procedures (SOP), and ineffective performance evaluation systems. This research recommends detailed action plans to enhance these areas, aiming to boots customer loyalty and stabilize the store’s revenue.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Potential Gain in Customer Value (PGCV), Revenue Decline , Sun Miracle Store.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	v
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
NOTA KONSULTAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	21
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Permasalahan.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Batasan objek penelitian :	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Batasan Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.3 Batasan Waktu.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Bagi Penelitian :	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Bagi Pembaca :	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Bagi Toko Sun Miracle :	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Bagi Perguruan Tinggi :	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian	Error! Bookmark not defined.

2.2.2	Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .	Error! Bookmark not defined.
2.3	Customers Satisfaction Index (CSI)	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengertian	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Rumus.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Potential Gain in Customer Value (PGCV)	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Pengertian	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Rumus.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Tempat dan waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Sumber Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Kuisisioner.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Penarikan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6	Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Tahapan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Tahapan Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Tahap Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.4	Rekomendasi Pengembangan	Error! Bookmark not defined.
3.8	Flowchart Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Profile Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Customer Satisfation Index (CSI).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisis Potential Gain In Customer Value (PGCV).....	Error! Bookmark not defined.

4.4	Rekomendasi Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Perbaikan Atribut RS2.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Perbaikan Atribut A2.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran Untuk Toko Sun Miracle	Error! Bookmark not defined.
5.3	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....		Error! Bookmark not defined.
Bagian 1 : Kepuasan dan Harapan Pelanggan.....		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Responden		Error! Bookmark not defined.
Bagian 1 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Kepuasan		Error! Bookmark not defined.
Bagian 2 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Harapan		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Tabel r.....		Error! Bookmark not defined.
Bagian 2 Harapan.....		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Customer Satisfaction Index (CSI).....	12
Tabel 2.2 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	13
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	17
Tabel 4.1 Kuisioner Dimensi SERVQUAL.....	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan variabel Kepuasan.....	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan variabel Kepuasan.....	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan variabel	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan variabel Harapan	30
Tabel 4.6 Nilai Skor, Harapan, dan Kepuasan 100 responden	31
Tabel 4.7 Hasil Uji Perhitungan PGCV	33
Tabel 4.8 <i>Action Plan</i> Atribut RS2.....	43
Tabel 4.9 <i>Action Plan</i> Atribut A2.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pendapatan Toko Sun Miracle Selama 12 Bulan.....	3
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.....	17
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> penelitian.....	24
Gambar 4.1 Diagram Fishbone Atribut RS2	35
Gambar 4.2 Diagram Fishbone Atribut A2	41