

Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Dan Harga Jersey Di UKM Mirrors Sports Batam Dengan Menggunakan Metode *Customer Stasfication Index* (CSI)

Refdilzon Yasra*¹, Nanang Alamsyah², Andrianto³

^{1,2}Jln. Teuku Umar Lubuk Baja; ³Perumahan Tanjung Sengkuang atas

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, STT Ibnu Sina; ³UKM Mirrors Sport

e-mail: *refdilzon@stt-ibnusina.ac.id, nanang@ystt-ibnusina.ac.id, 1310128425020@stt-ibnusina.ac.id

Abstrak

Penelitian yang berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Dan Harga Jersey Di UKM Mirrors Sport Batam Dengan Menggunakan Metode Costomer Stasfication Index (CSI) " bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas dan harga pada jersey di UKM mirrors sport. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas dan harga dilakukan pada tahun 2016 Menggunakan Metode Custemer Stasfication Index (CSI). Penentuan kualitas dan harga penulis menggunakan metode kuisoner dengan membandingkan 2 variabel bebas dan tidak bebas yaitu Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan, tingkat kinerja terdiri dari bebrapa pertanyaan yaitu : Kinerja (performance), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), Kehandalan (reliability), Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), Daya tahan (durability), Estetika, dan tingkat kepentingan terdiri dari kualitas dan harga. Setelah membandingkan 2 variabel tersebut dapat lah kesimpulan yang terdiri dari : 1. Berdasarkan Tabel 4.16 dan 4.17 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan lebih besar, sebesar 41.2 sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 40,660 Artinya konsumen lebih memilih tingkat kepentingan desain jersey dan harga dibandingkan tingkat kinerja pihak mirrors sport batam. Karena kepuasan konsumen terhadap kualitas dan harga pada jersey sangatlah penting bagi konsumen yang di miliki oleh mirrors sport batam. 2. Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) pada tabel 4.17, maka diperoleh nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap terhadap kualitas desain dan harga jersey adalah sebesar 0,904 Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap desain dan harga jersey karena nilai tersebut berada pada interval 0,800 – 100 (kategori sangat puas) pada tabel kriteria tingkat kepuasan pelanggan.

KATA KUNCI : *Customer Stasfication Index* (CSI) , Variabel bebas dan Tidak bebas ,UKM Mirrors Sports.

Abstract

The research entitled "Measuring Consumer Satisfaction Level on Quality And Jersey Prices In SMEs Mirrors Sport Batam Using Costomer Stasfication Index (CSI) " method aims to determine the level of customer satisfaction with quality and price on jersey in SME mirrors sport. Measuring the level of customer satisfaction on quality and price is done in 2016 Using Custemer Stasfication Index Method (CSI). Determination of quality and price of writer using kuisoner method by comparing 2 independent variable and not free that is Level of Performance and Level of Interest, level of performance consist of bebrapa question that is: Performance (performance), Characteristic or fitur fitur addition, , Conformance to specification, durability, aesthetics, and importance levels consist of quality and price. After comparing the two variables can be conclusions consisting of: 1. Based on Table 4.16 and 4.17 can be seen that the average value of interest rate is greater, amounting to 41.2 while the average value of performance level of 40.660 This means that consumers prefer the importance of design jersey and price compared to

performance level of mirrors sport of batam. Because customer satisfaction on quality and price on jersey is very important for consumers who are owned by mirrors sport batam. Based on the result of Customer Satisfaction Index (CSI) calculation in 4:17 table, the value of customer satisfaction index on the quality of design and jersey price is 0.904. This shows that respondents feel very satisfied with the design and price of jersey because the value is at interval 0.800 - 100 (very satisfied category) on the criteria table of customer satisfaction level.

KEY WORDS: *Customer Stasfication Index (CSI), Variable free and Not free, SME Mirrors Sports.*

1.PENDAHULUAN

Diberapa tahun belakangan ini sablon *polyflex* muncul sebagai pengganti sablon cat itu sendiri,keunggulan sablon *polyflex* itu tersendiri adalah mempunyai tekstur yang timbul bila disentuh dan proses pembuatannya juga lebih cepat dibandingkan sablon cat itu sendiri. Penulis mengambil data di UKM Mirrors sport salah satu usaha baru yang terletak di batu ampar tepatnya di tanjung sengkung atas sebelum perumahan persero UKM ini cenderung bergerak dibidang olahraga khususnya sepak bola dan futsal, UKM ini baru berjalan sekitar 6 bulan, UKM ini juga memproduksi sablon jersey dan pembuatan desain jersey.

Di bulan januari tahun 2017 UKM MIRRORS SPORT mendapat keuntungan bersih sebesar Rp 1.345.000, dibulan february mendapat keuntungan bersih sebesar Rp 2.476.000, dibulan maret mendapat keuntungan sebesar Rp 6.803.000, Namun dibulan april menurun menjadi Rp.2.830.000, Dari data-data yang diperoleh penulis, timbul pertanyaan mengenai penyebab minimnya pemasukan dibulan januari dan menurunnya pemasukan dibulan april. Penulis ingin mencegah hal itu terjadi lagi, karena hal ini juga akan memberikan dampak untuk UKM tersebut. Berdasarkan hal-hal tersebut penulis merasa tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas jersey dan harga pada jersey, dan mengangkatnya dalam sebuah penulisan skripsi. dengan judul “ PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS DAN HARGA JERSEY DI UKM MIRRORS SPORTS BATAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER STASFICATION INDEX* (CSI)”

2.METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Data populasi dan sampel penelitian

- **Populasi**

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Itulah definisi populasi dalam penelitian.Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah melakukan pembelian jersey dengan jumlah 60 Konsumen .

- **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili. Penelitian ini mengambil metode nonprobabilitas yaitu *convenience sampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan ketersediaan dan kemudahan untuk mendapatkannya, dengan kata lain sampel yang dianalisis karena ada pada tempat dan waktu yang

tepat. Sampel yang diambil 50 responden yang merupakan pelanggan di UKM MIRRORS SPORT dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang sedang melakukan pembelian.

2.2 Metode Pengolahan Data (Analisa kualitatif dan kuantitatif)

➤ Analisa Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan digunakan metode 5 skala tingkat kepentingan, tingkat kualitas dan tingkat kepuasan pelanggan. Skala likert digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

➤ Analisa Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik, atau tampilan lainnya.

2.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasi karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Data

Dalam pengukuran tingkat kepentingan diperlukan untuk mengetahui point-point yang dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen berdasarkan tingkat kepentingan, mirrors sport dapat mengetahui sebesar apa dari apa kualitas jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. mirrors sport juga dapat mengetahui angka apa yang dapat diambil dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa yang diberikan berikut hasil perhitungan dari nilai tingkat kepentingan dan kinerja.

Berikut rumus untuk menghitung skor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan adalah sebagai berikut:

Rumus Skor = $(X_1 \times 5) + (X_2 \times 4) + (X_3 \times 3) + (X_4 \times 2) + (X_5 \times 1)$ Keterangan:
Sangat Tinggi = (X1) Tinggi = (X2) Cukup = (X3) Rendah = (X4) Sangat Rendah = (X5)

Tabel 4.10 nilai rata-rata penilaian tingkat kinerja

NO	PERTANYAAN	BOBOT					Skor
		Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang puas	Tidak puas	
A	Tingkat Kinerja	5	4	3	2	1	
P1	Hasil kinerja MIRRORS SPORT terhadap pembuatan jersey dan sablon jersey	12	37	1			211
P2	Daya tahan jersey dan sablon jersey	32	17	1			231
P3	Kesesuaian jersey dengan desain yang diinginkan	28	22	0			228
Rumus Skor : $(X_1 \times 5) + (X_2 \times 4) + (X_3 \times 3) + (X_4 \times 2) + (X_5 \times 1)$							

3.2 Rata-Rata Penilaian Kualitas Desain Jersey

Untuk rata-rata Penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kualitas desain dan harga jersey perhitungannya dapat dilihat pada tabel 4.16 :

Tabel 4.16 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kualitas desain jersey.

No	Pertanyaan kinerja	\bar{X}
A		
P1	Hasil kinerja MIRRORS SPORT terhadap pembuatan jersey dan sablon jersey	4,22
P2	Daya tahan jersey dan sablon jersey	4.62
P3	Kesesuaian jersey dengan desain yang diinginkan	4.56
B		
P4	penambahan brands MIIRORS di jersey	4.6
P5	penambahan logo team konsumen di jersey	4.64
P6	Penampilan desain jersey	4.56
C		
P7	Kualitas jersey dan sablon	4.48
P8	Lamanya waktu pembuatan jersey	4.46
P9	penambahan logo team konsumen di jersey	4.52
TOTAL		\bar{X} 40.660

3.3 Customer Satisfaction Index (CSI) Kualitas desain jersey

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas desain dan harga jersey, perlu dilakukan perhitungan indeks kepuasan pelanggan. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan kantin dapat dilihat pada tabel 4.15 Hasil perhitungannya sebagai berikut :

Keterangan rumus mencari wf,ws,wt dan si :

$$Wf = RSP : TOTAL RSP \quad WS = RSK \times WF \quad WT = TOTAL DARI WSSI = WT : 5(\text{bobot})$$

No	Atribut Pelayanan	Weighting Factor (%)	Weighted Score	WT	SI
1	Kualitas bahan jersey	10.83%	0.457	4.519	0.904
2	Kualitas jahitan jersey	11.26%	0.52		
3	Kualitas bordiran logo jersey	10.92%	0.498		
4	Kualitas printable logo jersey	11.26%	0.518		
5	Kualitas karet pinggang celana	11.41%	0.529		
6	Kualitas sablon nama dan nomor di jersey	11.21%	0.511		
7	Apakah anda puas dengan harga yang diberikan pihak toko terhadap pembuatan jersey	10.97%	0.491		
8	Apakah anda puas dengan harga yang diberikan pihak toko terhadap pembuatan sablon di jersey	11.02%	0.491		
9	Apakah anda puas dengan harga yang diberikan pihak toko terhadap pembuatan desain terhadap jersey	11.12%	0.502		

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dari bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan Tabel 4.16 dan 4.17 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan lebih besar, sebesar 41.2 sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 40,660 Artinya konsumen lebih memilih tingkat kepentingan desain jersey dan harga dibandingkan tingkat kinerja pihak *mirrors sport batam*. Karena kepuasan konsumen terhadap kualitas dan harga pada jersey sangatlah penting bagi konsumen yang di miliki oleh *mirrors sport batam*.
2. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada tabel 4.17, maka diperoleh nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap terhadap kualitas desain dan harga jersey adalah sebesar 0,904 Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap desain dan harga jersey karena nilai tersebut berada pada interval 0,800 – 100 (kategori sangat puas) pada tabel kriteria tingkat kepuasan pelanggan.

5.SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pelanggan *mirrors sport*, ada beberapa saran dari penulis agar memacu pihak *mirrors sport* untuk meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan terhadap kualitas dan harga, yaitu :

Pihak karyawan *mirrors sport batam* diharapkan mampu memperbaiki pelayanan yang diberikan ke pelanggan *mirrors sport*, berupa Suasana dan bentuk serta kebersihan toko, Karyawan toko berpenampilan bersih dan rapi, dan Karyawan meresponse dengan sopan.karena kepentingan desain jersey dan harga jual jersey lebih menguasai dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Albrecht & Zemke, 1990 , Pengertian Sistem Pelayanan

Bora, M.A., Irwan, I. and Setyabudhi, A.L., 2017. Analisa Perhitungan Waktu Standar Service Ringan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknik Ibnu Sina JT-IBSI*, 2(1).

Duwi Budianto (2013) Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA), Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru

Garvin dan A. Dale Tiempe , 1990 Definisi Kualitas Produk

Kotler , 2000 , Definisi Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Armstrong , 2008 ,Definisi Merek

Sulistya Witri Yuliah (2015) Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Peayanan Smartfren Palembang , Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang

Sri Mulyani (2016) Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Kantin Perusahaan Di PT LABTECH PENTA INTERNATIONAL , Program Studi Teknik Industri, STT Ibnu Sina Batam