

SKRIPSI

**PENERAPAN CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)
DAN STRATEGI STP (*SEGMENTING, TARGETING, POSITIONING*) DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DAN OMZET PENJUALAN (STUDI KASUS: UMKM AYAM LENGKUAS
“MAMA” CABANG DINOYO, KOTA MALANG)**



Disusun Oleh:

Nama : Shinta Berlly Wiana Putri

NIM : 1913042

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S - 1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

2023



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

ANI (PESERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

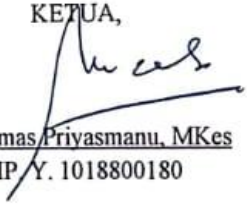
NAMA : SHINTA BERLLY WIANA PUTRI
NIM : 1913042
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1
JUDUL : Penerapan CSI (Customer Satisfaction Index) Dan Strategi STP (Segmenting, Targeting, Positioning) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Omzet Penjualan (Studi Kasus: UMKM Ayam Lengkuas "Mama")

Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)


Pada Hari : Selasa
Tanggal : 8 Agustus 2023
Dengan Nilai : 80 A

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KEPUA,



Ir. Thomas Priyasmanu, MKes
NIP. Y. 1018800180

SEKRETARIS

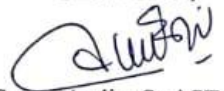

Emmalia Adriantantri, ST.MM
NIP.P. 1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,


Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE
NIP. Y. 1039000213

PENGUJI II,


Sanny Andjar Sari, ST.MT
NIP.P. 103000366

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX)
DAN STRATEGI STP (*SEGMENTING, TARGETING, POSITIONING*)
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DAN OMZET PENJUALAN (STUDI KASUS: UMKM AYAM LENGKUAS
“MAMA” CABANG DINOYO, KOTA MALANG)**

**SKRIPSI
TEKNIK INDUSTRI S-1**

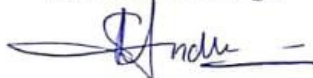
Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nama : Shinta Berlly Wiana Putri

NIM : 1913042

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I



Dra. Sri Indriani, M.M

Dosen Pembimbing II



Sumanto, S.Pd., M.Si

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri S-1**



Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes

NIP: Y. 101.880.0180

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Agustus 2023

Mahasiswa,



Shinta Berilly Wiana Putri

NIM. 1913042

LEMBAR SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

PENERAPAN CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN STRATEGI STP (SEGMENTING, TARGETING, POSITIONING) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN OMZET PENJUALAN (STUDI KASUS: UMKM AYAM LENGKUAS "MAM)

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.ub.ac.id

Internet Source

7%

2

prosiding.unimus.ac.id

Internet Source

2%

3

www.scribd.com

Internet Source

1%

4

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

1%

5

repository.upi.edu

Internet Source

1%

6

repository.pnb.ac.id

Internet Source

1%

7

e-journal.iaingorontalo.ac.id

Internet Source

1%

8

ojs.trigunadharma.ac.id

Internet Source

1%

9

garuda.kemdikbud.go.id

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

LEMBAR PERUNTUKKAN

Skripsi ini dipersembahkan dengan teriring ucapan banyak terima kasih kepada...

Ibunda, Kakak – Kakak, Seseorang dengan NIM 1913014, Teman dan Sahabat yang tersayang.

Tanpa adanya doa dan bantuan kalian Penulis mungkin tidak dapat menyelesaikannya..

RINGKASAN

Shinta Berlly Wiana Putri, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Agustus 2023, *Penerapan CSI (Customer Satisfaction Index) Dan Strategi STP (Segmenting, Targeting, Positioning) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Omzet Penjualan (Studi Kasus: UMKM Ayam Lengkuas “Mama” Cabang Dinoyo, Kota Malang)*, Dosen Pembimbing: Sri Indriani dan Sumanto.

UMKM Ayam Lengkuas “Mama” merupakan UMKM yang menjual produk hidangan khas Minangkabau berupa ayam balur lengkuas yang digoreng yang disajikan dengan sambal hijau, sayur singkong rebus, dan remahan lengkuas goreng. Dalam perkembangan usahanya, usaha Ayam Lengkuas “Mama” mengalami kendala berupa penurunan omzet penjualan, tidak diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan dan target pasar yang belum ditentukan sehingga diperlukan upaya strategi yang dapat menentukan juga menaikkan kepuasan pelanggan dan omzet penjualan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan omzet penjualan dapat diterapkannya metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan STP (*Segmenting, Targeting, Positioning*) yang nantinya *Marketing Mix* sebagai solusi. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 60 responden dengan metode *Linear Time Function*. Kuesioner dibagikan sebelum dan sesudah penerapan untuk mengetahui tingkat CSI dengan jumlah responden dan pertanyaan yang sama. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat CSI sebelum penerapan strategi sebesar 69,13% dengan kategori “Puas” dan sesudah penerapan meningkat menjadi 75,62% dengan kategori “Puas”, target pasar yang ditetapkan merupakan segmen 2 dengan karakteristik responden antara lain berasal dari Malang, berjenis kelamin Pria, dengan rentang usia 41-50 Tahun, berprofesi sebagai Pegawai Swasta, pendidikan terakhir yaitu Perguruan Tinggi, status perkawinan adalah Belum Kawin, dengan penghasilan antara Rp 2.000.001-Rp 3.000.000, bersuku Jawa dan segmen 3 dengan karakteristik responden antara lain berasal dari Luar Kota Malang, berjenis kelamin Wanita, dengan rentang usia 21-30 Tahun, berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa, pendidikan terakhir yaitu SMA/SMK, status perkawinan adalah Belum Kawin, dengan penghasilan Rp 1.000.000, bersuku Minang. Setelah diterapkannya strategi *Marketing Mix* tersebut didapatkan kenaikan keberhasilan omzet sebesar 59,80% dari target sebesar 100%.

Kata Kunci: CSI, Kepuasan Pelanggan, *Marketing Mix*, Omzet Penjualan, STP

SUMMARY

Shinta Berly Wiana Putri, Department of Industrial Engineering, Faculty of Industrial Technology, August 2023, *Implementation of CSI (Customer Satisfaction Index) and STP (Segmenting, Targeting, Positioning) Strategy in an Effort to Increase Customer Satisfaction and Sales Turnover (Case Study: UMKM Ayam Lengkuas "Mama" Dinoyo Branch, Malang City)*, Supervisors: Sri Indriani and Sumanto.

UMKM Ayam Lengkuas "Mama" is an UMKM that sells typical Minangkabau dishes in the form of fried galangal glazed chicken served with green chili sauce, boiled cassava, and fried galangal crumbs. In the development of its business, the Ayam Lengkuas "Mama" business experienced problems in the form of decreased sales turnover, unknown levels of customer satisfaction and undetermined target markets, so strategic efforts were needed that could determine also increase customer satisfaction and sales turnover.

In an effort to increase customer satisfaction and sales turnover, the CSI (*Customer Satisfaction Index*) and STP (*Segmenting, Targeting, Positioning*) methods can be applied which will later be *Marketing Mix* as a solution. In this study data collection used a questionnaire with a total of 60 respondents using the Linear Time Function method. Questionnaires were distributed before and after implementation to find out the level of CSI with the same number of respondents and questions. The results of the study showed that the CSI level before implementing the strategy was 69.13% in the "Satisfied" category and after implementation it increased to 75.62% in the "Satisfied" category, the target market set was segment 2 with the characteristics of the respondents, among others, coming from Malang, Male gender, age range 41-50 years, work as a private employee, last education is university, marital status is Single, with income between IDR 2,000,001-IDR 3,000,000, Javanese ethnicity and segment 3 with the characteristics of the respondents among others, come from outside the city of Malang, are female, with an age range of 21-30 years, work as a student/student, last education is high school/vocational school, marital status is Single, with an income of IDR 1,000,000, is of Minang ethnicity. After the implementation of the *Marketing Mix* strategy, an increase in turnover success was obtained by 59.80% from the target of 100%.

Keywords: CSI, Customer Satisfaction, *Marketing Mix*, Sales Turnover, STP

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena anugerah -Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan Strategi STP (*Segmenting, Targeting, Positioning*) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Omzet Penjualan (Studi Kasus: UMKM Ayam Lengkuas “Mama” Cabang Dinoyo Kota Malang)**”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi di Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.

Setelah melalui beberapa tahapan, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bimbingan dan dukungan berupa kritik saran dari berbagai pihak yang membantu. Tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes selaku Ketua Prodi Teknik Industri S-1,
2. Emmalia Adriantantri, S.T., M.M selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri S-1,
3. Dra. Sri Indriani, M.M selaku Dosen Pembimbing 1,
4. Sumanto, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2,
5. Chessy N Rimeldi selaku pemilik UMKM Ayam Lengkuas “Mama”,
6. Seluruh pegawai UMKM Ayam Lengkuas “Mama” khususnya Cabang Dinoyo, Kota Malang,
7. Keluarga dan sahabat yang selalu memberikan dukungan serta doa,
8. Semua pihak yang secara tidak langsung telah membantu pelaksanaan penelitian hingga tersusunya laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun. Besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan usaha yang lebih baik.

Malang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI	ii
LEMBAR PERUNTUKKAN	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Ayam Lengkuas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Strategi <i>Segmenting, Targeting, dan Positioning</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 <i>Marketing Mix</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Omzet Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Penentuan Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.10 Diagram Alir Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4.5 <i>Segmenting, Targeting</i> dan <i>Positioning</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 <i>Segmenting</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 <i>Targeting</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 <i>Positioning</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6 Menetapkan Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
Pelanggan dan Omzet Penjualan	Error! Bookmark not defined.
4.7 Hasil Penerapan Strategi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
4.7.1 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.7.2 Omzet Penjualan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omzet Penjualan Periode Bulan November 2022-Februari 2023 Error! Bookmark not defined.	
Tabel 2. 1 Variabel <i>Segmenting</i> Pasar Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Kriteria Kepuasan Pelanggan	Er
ror! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 1 Pemberian Nilai Skor Berdasarkan <i>Skala Likert</i>	Er
ror! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 2 Identifikasi Dimensi Kualitas Produk	Er
ror! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 3 Variabel <i>Segmenting</i>	Er
ror! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 4 Kriteria Kepuasan Pelanggan	Er
ror! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 1 Data Penilaian Responden Tingkat Atribut Kepentingan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Data Penilaian Responden Tingkat Atribut Kinerja	Er
ror! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4. 6 Hasil <i>Segmenting</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil <i>Crosstab</i> dengan Kota Asal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil <i>Crosstab</i> dengan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil <i>Crosstab</i> dengan Rentang Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil <i>Crosstab</i> dengan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.

- Tabel 4. 11 Hasil *Crosstab* dengan Pendidikan Terakhir.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil *Crosstab* dengan Status Perkawinan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Hasil *Crosstab* dengan Penghasilan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Hasil *Crosstab* dengan Suku **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Karakteristik Psikografis **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Karakteristik Perilaku Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Jumlah Anggota Tiap *Cluster*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Karakteristik *Cluster* sebagai Segmen Target **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan CSI Setelah Penerapan Strategi Pemasaran**Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Jadwal Penerapan Strategi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Omzet Penjualan Bulan November 2022-Bulan Februari 2023
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Kerangka Berfikir
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 2. 1 Ayam Goreng Lengkuas
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian
.....**Er**
ror! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 1 Foto Stand Ayam Lengkuas “Mama”
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 2 Foto Produk Ayam Lengkuas “Mama”
.....**Er**
ror! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Negara
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Kota Asal
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Rentang Usia
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 7 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 8 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 9 Responden Berdasarkan Status Perkawinan
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 10 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 11 Responden Berdasarkan Suku
Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 12 Responden Berdasarkan Sumber Informasi Produk

Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 13 Responden Berdasarkan Harga Produk

Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 14 Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumsi

Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 15 Responden Berdasarkan Alasan Konsumsi

Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 16 Responden Berdasarkan Waktu Konsumsi

Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 17 Omzet Penjualan Bulan November 2022-Bulan Mei 2023

Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Error! Bookmark not defined.

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

..... **Error!**

r! Bookmark not defined.

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

..... **Error!**

r! Bookmark not defined.

Lampiran 4 Perhitungan CSI Sebelum dan Sesudah Penerapan Strategi Menggunakan
Microsoft Excel 2010

..... **Error!**

r! Bookmark not defined.

Lampiran 5 Lembar Asistensi 100

Lampiran 6 Form Revisi Uji Komprehensif..... 103

