

**IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX (CSI) DALAM MENENTUKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PENJUALAN MOBIL BEKAS**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Komputer (S.Kom.) Pada Prodi Teknik Informatika Universitas Nusantara PGRI  
Kediri



OLEH :

**AURA ANISA SOVIANA**  
**NPM : 19.1.03.02.0246**

UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

**2023**

Skripsi oleh:

**AURA ANISA SOVIANA**

NPM: 19.1.03.02.0246

Judul :

**IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX (CSI) DALAM MENENTUKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PENJUALAN MOBIL BEKAS**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Teknik Informatika  
Fakultas Teknik Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 03 Juli 2023

Pembimbing I



**Patmi Kasih, M.Kom.**

**NIDN: 0701107802**

Pembimbing II



**Siti Rochana, M.Pd.**

**NIDN: 0713028801**

Skripsi oleh:

**AURA ANISA SOVIANA**

NPM: 19.1.03.02.0246

Judul:

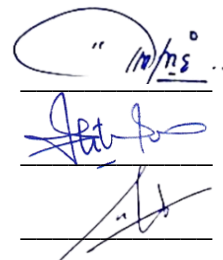
**IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX (CSI) DALAM MENENTUKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PENJUALAN MOBIL BEKAS**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Prodi Teknik Informatika Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Pada tanggal: 25 Juli 2023

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji:

1. Ketua : Patmi Kasih, M.Kom
2. Penguji I : Intan Nur Farida, M.Kom
3. Penguji II : Siti Rochana, M.Pd



Mengetahui  
Dekan Fakultas Teknik



**Suryo Widodo, M. Pd.**  
NIP. 19640202 199103 1 002

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aura Anisa Soviana

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 15 April 2000

NIM : 19.1.03.02.0246

Fak/Jur/Prodi : Fakultas Teknik/S1 Teknik Informatika

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 25 Juli 2023

Yang Menyatakan,

**Aura Anisa Soviana**  
NPM: 19.1.03.02.0246

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*

**QS Al Baqarah 286**

*“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”*

**Imam Syafi’i**

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”*

**Ridwan Kamil**

### **PERSEMBAHAN**

Sebagai ucapan terima kasih, skripsi ini saya persembahkan kepada :

- a. Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan lancar.
- b. Terima kasih kepada keluarga saya yang terus mendoakan dan mendukung saya, serta menjadi alasan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini
- c. Terima kasih kepada teman – teman saya yang telah membantu dan mendukung, serta terus memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

# ABSTRAK

**Aura Anisa Soviana** Implementasi Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Penjualan Mobil Bekas, Skripsi, Teknik

Informatika, FT UN PGRI Kediri, 2023

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Sistem Pendukung Keputusan, *Customer*

*Satisfaction Index (CSI)*.

Mobil merupakan alat transportasi roda empat yang dapat menampung empat sampai delapan orang penumpang sehingga sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena mobil cocok digunakan dalam berpergian jarak jauh dan terhindar dari panas sinar matahari dan hujan. Bagi sebagian masyarakat yang menghadapi keterbatasan dana ketika membeli mobil baru memilih membeli mobil bekas. Mobil bekas merupakan mobil yang pernah dimiliki oleh orang lain. Harga mobil bekas umumnya lebih terjangkau dan dapat dibeli melalui showroom mobil bekas atau ditawarkan secara langsung oleh pemiliknya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam memenangkan persaingan sehingga setiap perusahaan berusaha untuk memaksimalkan semua faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan maka diperlukan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* karena pada metode ini dapat mengetahui secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat kepentingan dari atribut jasa tersebut. Serta penggunaan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* diharapkan lebih efisien daripada penggunaan angket biasa dengan perhitungan prosentase mudah. Dalam penelitian yang dilakukan dengan 10 responden, memperoleh hasil sebesar 86.35% dengan indeks kepuasan sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh showroom mobil bekas.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penyusunan proposal ini dapat diselesaikan.

Proposal dengan judul “Implementasi Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Penjualan Mobil Bekas” ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada jurusan teknik informatika di universitas nusantara persatuan guru republik indonesia (UN PGRI) Kediri.

Proposal penelitian ini disusun atas kerja sama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Zaenal Affandi, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri, yang selaku memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Suryo Widodo, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Teknik yangselalu memberikan dukungan moral kepada mahasiswa.
3. Patmi Kasih, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Proposal yang selalu memberikan bimbingannya.
4. Teman-teman seangkatan yang selalu setia saling menyemangati dan membantu.
5. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal ini.

Disadari adanya keterbatasan di dalam penyusunan proposal, maka diharapkan tegur sapa, saran dan kritik dari berbagai pihak yang diharapkan. Akhirnya disertai harapan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kediri, 26 Juli 2023

**Penyusun**



## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>              | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>         | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>         | <b>iii</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>          | <b>iv</b>  |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>       | <b>v</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                    | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>              | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR ALGORITMA.....</b>            | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>           | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                 | 1          |
| B. Identifikasi Masalah .....           | 3          |
| C. Rumusan Masalah .....                | 3          |
| D. Batasan Masalah.....                 | 4          |
| E. Tujuan Penelitian.....               | 4          |
| F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian..... | 5          |
| G. Metode Penelitian.....               | 5          |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| H.  | Jadwal Penelitian.....                  | 10                                  |
| I.  | Sistematika Penulisan Laporan .....     | 10                                  |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>           |   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A.  | Landasan Teori.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.  | Sistem.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.  | Informasi.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.  | Sistem Informasi .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.  | Sistem Pendukung Keputusan ..           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.  | Algoritma Customer Satisfaction Index . | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 6.  | PHP .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 7.  | XAMPP.....                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 8.  | Database Server MySQL .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B.  | Kajian Pustaka.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III ANALISA DAN DESAIN SISTEM.....</b> |   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A.  | Analisis Sistem.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B.  | Desain Sistem (Perancangan).....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.  | Kebutuhan Data .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.  | Desain Sistem (Arsitektur).....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.  | Desain Database.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

4. Desain Menu / Aplikasi .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV IMPLEMENTASI DAN HASIL .....Error! Bookmark not defined.**

A. Implementasi Sistem .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Implementasi Program .....**Error! Bookmark not defined.**

C. Pengujian Sistem .....**Error! Bookmark not defined.**

D. Hasil .....**Error! Bookmark not defined.**

E. Evaluasi Hasil.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V PENUTUP .....Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA ..... 12**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman                               |
|---|---------------------------------------|
| 1. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....   | 10                                    |
| 3. 1 Data Tingkat Penilaian Kinerja .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 4 |
| 3. 2 Data Tingkat Penilaian Kepentingan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 4 |
| 3. 3 Data Kriteria Kualitas Barang .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 5 |
| 3. 4 Data Kriteria Harga .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 6 |
| 3. 5 Data Kriteria Pengiriman .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 7 |
| 3. 6 Data Kriteria Pelayanan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>   |
| 3. 7 Data Kriteria Metode CSI .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 8 |
| 3. 8 Hasil Kuesioner Kepentingan Kriteria Kualitas dan Harga                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 6 |
| 3. 9 Hasil Kuesioner Kepentingan Kriteria Pengiriman dan Pelayanan .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 7 |
| 3. 10 Hasil Kuesioner Kinerja Kriteria Kualitas dan Harga.                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 8 |
| 3. 10 Hasil Kuesioner Kinerja Kriteria Kualitas dan Harga Lanjutan .....                    | 39                                    |
| 3. 11 Hasil Kuesioner Kinerja Kriteria Pengiriman dan Pelayanan.....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b>   |
| 3. 12 Hasil Pembobotan Kepentingan Pada Kriteria Kualitas Dan Harga ....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 1 |
| 3. 13 Hasil Pembobotan Tingkat Kepentingan Kriteria Kualitas Pengiriman Dan Pelayanan ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> 2 |

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 3. 14 Hasil Pembobotan Kinerja Pada Kriteria Kualitas Barang Dan Harga<br>..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |
| 3. 15 Hasil Pembobotan Kinerja Kriteria Pengiriman dan Pelayanan .....          | <b>Error!</b>                        |
|   | <b>Bookmark not defined.</b>         |
| 3. 16 Database Tabel User .....   | <b>Error! Bookmark not defined.0</b> |
| 3. 17 Database Tabel Kriteria.....  | <b>Error! Bookmark not defined.0</b> |
| 3. 18 Database Tabel Tingkat Kinerja.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.1</b> |
| 3. 19 Database Tabel Tingkat Kepentingan .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.1</b> |
| 3. 20 Database Tabel Sub Kriteria .....   | <b>Error! Bookmark not defined.2</b> |
| 3. 21 Database Tabel Responden .....  | <b>Error! Bookmark not defined.2</b> |
| 3. 22 Database Table Subkriteria Tingkat Kinerja.....                           | <b>Error! Bookmark not defined.3</b> |
| 3. 23 Database Tabel Subkriteria Tingkat Kepentingan .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.3</b> |
| 3. 24 database Tabel Session.....   | <b>Error! Bookmark not defined.4</b> |
| 4. 1 Pengujian Fungsionalitas .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |
| 4. 2 Hasil Pengujian .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>  |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar  | Halaman                             |
|---|-------------------------------------|
| 1. 1 Tahapan Metode Waterfall.....              | 7                                   |
| 3. 1 Use Case Diagram Admin dan Pelanggan ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 2 Diagram Activity Admin.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 3 Activity Diagram Pelanggan .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 4 Sequence Diagram Admin .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 5 Sequence Diagram Pelanggan.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 6 Tampilan Halaman Login Admin .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 7 Halaman Utama Admin.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 8 Halaman Menu Kelola Pertanyaan.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 9 Halaman Hasil Perhitungan.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 10 Halaman Utama User .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 11 Tampilan Halaman Kuesioner.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 1 Halaman Utama Pelanggan .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 2 Halaman Kuesioner Pelanggan .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 3 Halaman Hasil Kuesioner .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 4 Halaman Login Admin.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 5 Halaman Utama Admin.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 6 Halaman Menu Kelola Pertanyaan.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 7 Tampilan Button Tambah .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 8 Tampilan Button Edit.....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. 9 Button Hapus.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

- 4. 10 Halaman Menu Hasil Perhitungan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4. 11 Halaman Menu Laporan Keseluruhan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4. 12 Halaman Menu Laporan Per Group .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4. 13 Halaman Menu Laporan.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR ALGORITMA

| Algoritma   | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Rumus MIS dan MSS .....                       | 17      |
| 2.2 Rumus Weight Score.....                       | 17      |
| 2.3 Rumus Customer Satisfaction Index.....        | 18      |
| 3.1 Rumus MIS Total.....                          | 47      |
| 3.2 Rumus Weight Score (WS) Total .....           | 50      |
| 3.3 Rumus Customer Satisfaction Index (CSI) ..... | 50      |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab I Pendahuluan yaitu bab tentang topik penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dari topik ini yang dijadikan sebuah acuan dari pengambilan judul skripsi yang dibuat.

Bab ini memberikan informasi tentang latar belakang, identifikasi masalah dan rumusan masalah berdasarkan paparan dari latar belakang serta batasan masalah terhadap sistem yang akan dibuat agar dapat menghindari adanya pelebaran pokok masalah. Selain itu, bab ini juga menjelaskan tentang tujuan, manfaat, dan kegunaan penelitian, serta metode penelitian, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

### **A. Latar Belakang**

Mobil merupakan alat transportasi roda empat yang dapat menampung empat sampai delapan orang penumpang sehingga sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena mobil cocok digunakan dalam berpergian jarak jauh dan terhindar dari panas sinar matahari dan hujan. Bagi sebagian masyarakat yang menghadapi keterbatasan dana ketika membeli mobil baru memilih membeli mobil bekas. Mobil bekas merupakan mobil yang pernah dimiliki oleh orang lain. Harga mobil bekas lebih terjangkau dan dapat dibeli melalui showroom mobil bekas atau ditawarkan secara langsung oleh pemiliknya.

Banyaknya showroom mobil bekas membuat adanya persaingan dalam penjualan, hal ini juga berlaku pada showroom mobil bekas New Normal sehingga showroom mobil bekas New Normal perlu meningkatkan daya tarik

calon pelanggan. Usaha yang dapat dilakukan agar dapat menarik perhatian calon pelanggan adalah memperbaiki pelayanan, tampilan showroom, kualitas kendaraan, dan servis setelah pembelian. Sebagai langkah awal showroom New Normal melakukan observasi tentang tingkat kepuasan pelanggan, agar mengetahui hasil dari kepuasan pelanggan yang akan diterapkan di showroom New Normal.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Gusrianty, dkk (2019) dengan judul “Sistem Pendukung Keputusan dengan Metode Promethee untuk Menentukan Kepuasan Pelanggan Penjualan Sepeda Motor Bekas”, dimana penerapan metode Promethee dapat menjadi pendekatan yang efisien dan dapat mempercepat proses pengambilan keputusan kepuasan pelanggan yang objektif di CV. Sail Motor. Penelitian kedua pernah dilakukan oleh Ihram Luthfi, dkk (2020) dengan judul Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Services Sepeda Motor Yamaha Di PT. Alfa Scopii Kpt Muslim menggunakan Metode Customer Satisfacyion Index (CSI). Hasil dari penerapan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada penelitian kedua ini adalah dapat memberikan hasil yang penting terkait tingkat kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara efektif.

Berdasarkan dua judul penelitian diatas peneliti memiliki ide dengan judul Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Penjualan Mobil Bekas. Tujuan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks*

(CSI) pada sistem ini karena pada metode ini dapat mengetahui secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat kepentingan dari atribut jasa tersebut. Serta penggunaan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) diharapkan lebih efisien daripada penggunaan angket biasa dengan perhitungan prosentase mudah .

## **B. Identifikasi Masalah**

Menurut uraian latar belakang masalah, maka penelitian ini mengidentifikasi permasalahan, yaitu Banyaknya showroom mobil bekas menjadikan adanya persaingan, sehingga memerlukan strategi pemasaran dan pelayanan yang baik serta usaha meningkatkan promosi penjualan dalam memikat calon pelanggan. Selain itu dibutuhkan usaha untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan guna melakukan analisa usaha pelayanan konsumen lebih baik.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang dan identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di showroom mobil bekas New Normal sebagai usaha dalam meningkatkan promosi dalam pelayanan ?

2. Bagaimana implementasi metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) dalam sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pelanggan di showroom mobil bekas New Normal ?

#### **D. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Lingkup penelitian adalah showroom New Normal Mobil Kediri
2. Data yang diolah merupakan data kuesioner pelanggan di showroon New Normal Kediri.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*.
4. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Visual Studio Code sebagai teks editor.
5. Menggunakan database server MySQL
6. Sistem pendukung keputusan ini digunakan sebagai alat bantu bagi pemilik showroon mobil New Normal dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk membantu pemilik showroom mobil New Normal agar mengetahui promosi, peningkatan usaha layanan pelanggan, serta hasil tingkat kepuasan pelanggan di showroom mobil bekas New Normal.

2. Untuk mengetahui kinerja metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada sistem penilaian tingkat kepuasan pelanggan di showroom mobil bekas New Normal.

## **F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

### 1. Manfaat Penelitian

#### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini mampu memberikan wawasan tentang metode Customer Satisfacyion Index (CSI) dalam membuat sistem pendukung keputusan.

#### b. Bagi Pengguna

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan dalam penjualan mobil bekas, agar dapat meningkatkan pelayanan penjualan mobil bekas New Normal.

### 2. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi di showroom mobil bekas New Normal dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap calon pelanggan.

## **G. Metode Penelitian**

### 1. Pendekatan dan Teknik Penelitian

#### a. Teknik Penelitian

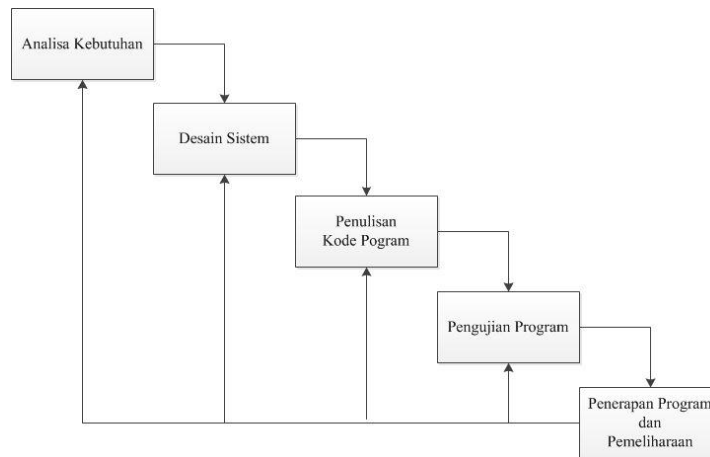
Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data terkait dengan kepuasan dalam penjualan mobil bekas. Deskriptif kuantitatif ialah suatu bentuk yang deskripsinya dengan angka atau numerik (statistik). Dalam metode ini, penelitian berkaitan dengan penjabaran dengan angka-angka statistik.

Teknik penelitian kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil berupa prosentase sebagai hasil tingkat kepuasan pelanggan. Didalam perancangan ini, menggunakan index untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan dengan urutan bobot 5,4,3,2,1. Setiap bobot akan dihitung sesuai langkah-langkah menentukan nilai Customer Satisfaction Index (CSI). Selanjutnya nilai rata – rata tersebut diolah kembali menggunakan rumus Weight Factors (WF) dan Weight Score (WS). Terakhir yaitu mencari nilai Customer Satisfaction Index (CSI) dengan cara membagi Total Weight Score (WS) dengan jumlah bobot yang digunakan. Setelah diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), maka prosentase dapat diartikan berdasarkan kriteria tingkat kepuasan pelanggan.

#### b. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini menggunakan metode waterfall. Metode waterfall merupakan salah satu model SDLC paling awal yang

digunakan untuk pengembangan perangkat lunak. Tahapan teknik waterfall dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Tahapan Metode Waterfall

Pada gambar 1.1 tahapan metode waterfall memiliki langkah-langkah seperti berikut :

a) Analisa Kebutuhan

Pada analisa kebutuhan terdapat pengumpulan data dapat diperoleh dari sebuah penelitian dan wawancara yang bertujuan untuk memperoleh data sesuai dengan gambaran masalah, kemudian membuat suatu keputusan yang dapat menjadi rekomendasi bagi pemilik dalam menerapkan pelayanan kepada pelanggan.

b) Desain Sistem

Pada desain sistem ini menrancang sebuah program aplikasi yang berbasis web. Dalam program aplikasi ini, terdapat beberapa halaman yang memiliki fungsi dan tujuan yang berbeda yaitu

halaman login, halaman utama, halaman kelola pertanyaan, halaman hasil, halaman laporan, dan halaman kuesioner.

c) Penulisan Kode Program

Pada penulisan kode program peneliti menggunakan bahasa pemrograman php dalam perancangan program aplikasi berbasis web.

d) Pengujian Program

Tahapan ini sistem akan dilakukan uji coba kepada pelanggan dengan dibuatnya sistem bantu dalam menyampaikan kepuasan dalam pelayanan pemilik kepada pelanggan.

e) Penerapan Program dan Pemeliharaan

Penerapan program dapat mengalami perubahan karena mengalami kesalahan, perangkat lunak perlu menyesuaikan dengan lingkungan baru atau memerlukan perkembangan fungsional .

2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di showroom mobil bekas New Normal. Peneliti memilih pelanggan di showroom mobil bekas New Normal karena dapat menilai puas atau belum puas atas pelayanan pemilik dalam melayani calon pelanggan.



b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah dengan cara secara purposive sampling yaitu menentukan berdasarkan sampel populasi yang paling tepat, bermanfaat, dan representatif. Dalam penelitian, peneliti tidak mengambil sampel dari semua pelanggan showroom mobil New Normal, diambil sampling pelanggan untuk menguji coba aplikasi yang akan dikembangkan.

3. Teknik Pengambilan Data

a. Kuesioner atau Angket

Peneliti menggunakan kuesioner yang telah disusun dengan berbagai kriteria yang sesuai dengan masalah yang terjadi di showroom mobil bekas New Normal,

b. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung proses pelayanan pemilik showroom mobil bekas New Normal terhadap calon pelanggan.

c. Studi Literatur

Peneliti melakukan referensi dari berbagai jurnal dalam melakukan perancangan ini.

d. Alat Yang Digunakan

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner dan kamera untuk foto atau merekam video.

## H. Jadwal Penelitian

Dalam kegiatan penelitian diperlukan waktu yang cukup lama, agar kegiatan dapat berjalan efektif dan efisien maka diperlukan jadwal kegiatan penelitian seperti tabel berikut :

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian

| Jenis Kegiatan   | Bulan Ke - |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                  | 1          |   |   |   | 2 |   |   |   | 3 |   |   |   | 4 |   |   |   | 5 |   |   |   | 6 |   |   |   |
|                  | 1          | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Studi Literatur  | ■          | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Pengumpulan Data |            |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Analisis Data    |            |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Desain Sistem    |            |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |
| Implementasi     |            |   |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |
| Ujicoba          |            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Laporan          |            |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

## I. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan dalam pembuatan proposal ini adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, metode penelitian, jadwal penelitian, serta sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori-teori dasar yang digunakan dalam penelitian pembuatan aplikasi serta cara penerapan algoritma customer satisfaction index pada aplikasi yang dibuat. Di dalam bab ini dikemukakan hasil penelitian yang baik dari buku maupun jurnal ilmiah yang terkait dengan penelitian ini.

### **BAB III ANALISA DAN DESAIN SISTEM**

Bab ini mencakup tentang tahapan dari pembuatan aplikasi dimana terdapat proses dari pembuatan aplikasi, desain database, dan cara implementasi algoritma customer satisfaction index pada aplikasi.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN HASIL**

Bab ini mencakup penjelasan hasil implementasi uji coba sistem aplikasi program yang telah dibuat.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini mencakup penjelasan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Lukman dan Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen* : Buku Referensi. Banda Aceh : Go Print.
- Anggraeni, Elisabet Y. & Rita Irviani. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Budhi, I Gede Kt. Tjahyadi dan Ni Kadek Sumiari. 2022. “Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym” Last Modified Desember 18.
- Deepublish. 2021. “Penelitian Deskriptif : Pengertian, Kriteria, Metode, dan Contoh.” Last Modified Mei 18.
- Enterprise, Jubilee. 2019. *HTML, PHP, dan MySQL untuk Pemula*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Fitri, Rahimi. 2020. *Pemrograman Basis Data Menggunakan MySQL*. Yogyakarta : Deepublish
- Hidayat, Fendi. 2019. *Konsep Dasar Sistem Informasi Kesehatan*. Yogyakarta : Deepublish
- Ibrahim dan Agung. 2021. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Widina Bakti Persada
- Jannah, Miftahul dkk. 2019. *Mahir Bahasa Pemrograman PHP*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Latif, Lita Asyiriati dkk. 2018. *Buku Ajar : Sistem Pendukung keputusan Teori dan Implementasi*. Yogyakarta : Deepublish
- Luthfi, Ihram, dkk.2020. “Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Services Sepeda Motor Yamaha Di PT. Alfa Scorpii Kpt Muslim menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)” Last Modified Maret.
- Mulyani, Prof. Dr. Sri, Ak., CA. 2017. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen keuangan Daerah*. Padang : Abdi Sistematika
- Pandi dan Sony. 2019. *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Dosen Berprestasi*. Medan : Yayasan Kita Menulis

- Poningsih dkk. 2020. *Sistem Pendukung Keputusan Penerapan dan 10 Contoh Studi Kasus*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Prehanto, Dedy Rahman, S.Kom.,M.Kom. 2020. *Buku Ajar Konsep Informasi*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka
- Putri, Santy Irene, S.ST, MPH, dan prima Soultioni Akbar, S.ST, MPH. 2019. *Sistem Informasi Kesehatan*. Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia
- Santoso, Agung Budi. 2018. "Cara Menghitung Tingkat Kepuasan Pelanggan." Last Modified Oktober 17.
- Solichin, Ahmad, S.Kom.,. 2017. *Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL*. Jakarta : Budi Luhur
- Supono dan Vidiandry Putratama, 2019. *Pemrograman Web dengan Menggunakan PHP dan Framework Codeigniter*. Yogyakarta : Deepublish
- Wijoyo, Hadien. 2021. *Sistem Informasi Manajemen*. Sumatra Barat : Insan Cendekia Mandiri
- Yudhanto, Yudho dan Helmi Adi Prasetyo. 2018. *Panduan Mudah Belajar Framework Laravel*. Jakarta : Elex Media Komputindo

