



**PENERAPAN METODE CUSTOMERS SATISFACTION INDEX
(CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PEMBACA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN WEBSITE INDODAILY.CO**

Chindi Seftylia

181410065

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
sarjana komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PEMBACA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN WEBSITE INDODAILY.CO**

CHINDI SEFTYLIA

181410065

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Palembang, 04 Oktober 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Dr Widya Cholil, S.Kom., M.I.T.



Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "PENERAPAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PEMBACA TERHADAP KUALITAS LAYANAN WEBSITE INDODAILY.CO" Oleh "Chindi Seftyia", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 04 Oktober 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Dr Widya Cholil, S.Kom., M.I.T. (.....)
2. Anggota : Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M. (.....)
3. Anggota : Iin Seprina, M.Kom (.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chindi Septylia

NIM : 181410065

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian suarat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 18 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Chindi
Chindi Septylia

181410065

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Today will be different from tomorrow"

Ku Persembahkan Kepada :

- ❖ Alhamdulillah puji syukur ku panjatkan kepada allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Terima kasih kepada kedua orang tua ku tercinta Bapak Nusi, S.Pd dan Ibu Lahi yang selalu mendo'akan keberhasilan anaknya dan memberikan motivasi yang membuatku semangat untuk mewujudkan cita-cita.
- ❖ Terima kasih kepada saudara-saudara ku tersayang Ela Febrirasi, S.Pd dan Irpan, S.Pd yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Dosen pembimbing Ibu Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.I.T. yang selalu sabar dalam membimbing dan memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Alamamater kebanggan yang selalu aku banggakan.

Abstract

Reader satisfaction and trust are certainly the biggest issues in online news media, but the process of achieving reader satisfaction is not an easy thing. Because there are many factors that can affect the achievement of reader satisfaction. The quality of service provided is one of the key factors in determining reader satisfaction. Through this survey, the author aims to determine the reader's satisfaction with the service quality of the Indodai-ly.co website. using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the level of reader satisfaction and the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the level of importance of each service attribute and priority improvements to be made by the Indodaily.co website. The results of the Customer Satisfaction Index (CSI) method show that the overall satisfaction level of Indodaily.co website visitors is in the "Very Satisfied" category. While the calculation is based on the Importance Performance Analysis (IPA) method, there are two attributes that need to be improved, seven attributes that need to be maintained, and ten attributes that need to be reduced in intensity by the Indodaily.co website.

Keywords : Servise Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analisys (IPA).

Abstrak

Kepuasan dan kepercayaan pembaca tentu menjadi isu terbesar dalam media berita online, namun proses mencapai kepuasan pembaca bukanlah hal yang mudah. Karena ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kepuasan pembaca. Kualitas layanan yang diberikan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pembaca. Untuk mengetahui kepuasan pembaca terhadap kualitas layanan website Indodaily.co dapat dilakukan dengan cara melakukan sebuah penelitian. menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan pembaca dan metode *Importance Performance Analisis* (IPA) untuk menentukan tingkat kepentingan pada setiap atribut layanan dan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan pihak situs web Indodaily.co. Hasil dari metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa secara menyeluruh tingkat kepuasan pengunjung website Indodaily.co masuk dalam kategori “Sangat Puas”. Sedangkan perhitungan berdasarkan metode *Importance Performance Analisis* (IPA), terdapat dua atribut yang perlu diperbaiki, tujuh atribut yang perlu dipertahankan, dan sepuluh atribut yang perlu dikurangi intensitasnya oleh website Indodaily.co.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analisis* (IPA).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Metode *Customers Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Mengukur Kepuasan Pembaca Terhadap Kualitas Layanan *Website* Indodaily.co”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom, MMSI, MKM Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.I.T. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan Skripsi ini.
5. Assoc. Prof. Leon Andretti Abdillah, S.Kom, M.M., MTA selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan.
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingannya.
7. Orang tua, saudara-saudara atas do'a dan kasih sayang yang tercurah selama ini.
8. Keluarga besar Universitas Bina Darma Palembang, khususnya teman-teman seperjuangan di jurusan Sistem Informasi angkatan 2018, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Semoga amal baik kita semua mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alamin. Akhir kata penulis mengucapkan sekian dan terima kasih.

Palembang, 04 Oktober 2022

Chindi Seftylia

181410065



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metodelogi Penelitian.....	4
1.6.1 Lokasi Penelitian	4
1.6.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	5

1.6.3	Metode Penelitian	5
1.6.4	Metode Pengumpulan Data	5
1.7	Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1	<i>Website</i>	8
2.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	8
2.3	Importance Performance Analysis (IPA)	10
2.4	Kepuasan	13
2.5	Kualitas Pelayanan	13
2.6	Skala Likert	14
2.7	Populasi dan Sampel	15
2.8	Uji Validitas	16
2.9	Uji Reabilitas	16
2.10	Kerangka Pemikiran	17
2.11	Penelitian Sebelumnya	18
BAB III	22
GAMBARAN UMUM OBJEK	22
3.1	Sejarah Pendirian Perusahaan	22
3.2	Profil Perusahaan	23
3.3	Visi Perusahaan	23
3.4	Misi Perusahaan	23
3.5	Struktur Organisasi	24

BAB IV	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil.....	25
4.2 Pembahasan.....	26
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	26
4.2.2 Uji Validitas.....	30
4.2.3 Uji Reabilitas	33
4.2.4 Pengolahan Data <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	36
4.2.5 Pengolahan Data Importance Performance Analysis (IPA).....	37
BAB V.....	44
KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Kriteria Nilai CSI.....	10
Tabel 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden.....	27
Tabel 4. 2 Presentase Pekerjaan Responden	28
Tabel 4. 3 Presentase Umur Responden.....	30
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	30
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	31
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	33
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	34
Tabel 4. 8 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	36
Tabel 4. 9 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan Dan Kinerja	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Matriks Importance Performance Analysis</i>	12
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi	24
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	40