

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)  
(STUDI KASUS K.A TAWANG JAYA SEMARANG PONCOL –  
JAKARTA PASAR SENEN. STASIUN SEMARANG PONCOL)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR S1 PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM SULTAN  
AGUNG SEMARANG



**DISUSUN OLEH :**

**IBNU HAJAR**

**31601501104**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2019**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)  
(STUDI KASUS K.A TAWANG JAYA SEMARANG PONCOL –  
JAKARTA PASAR SENEN. STASIUN SEMARANG PONCOL)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR S1 PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM SULTAN  
AGUNG SEMARANG



**DISUSUN OLEH :**

**IBNU HAJAR**

**31601501104**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
OKTOBER 2019**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION USING  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND  
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHODS  
(CASE STUDY K.A TAWANG JAYA SEMARANG PONCOL -  
JAKARTA PASAR SENEN. SEMARANG PONCOL STATION)**

**FINAL REPORT**

THIS REPORT IS ARRANGED TO MEET ONE OF THE REQUIREMENTS  
OF ACQUIRING S1 DEGREE IN THE INDUSTRIAL ENGINEERING  
PROGRAM FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY, SULTAN AGUNG  
SEMARANG ISLAMIC UNIVERSITY



**ARRANGED BY :**

**IBNU HAJAR**

**31601501104**

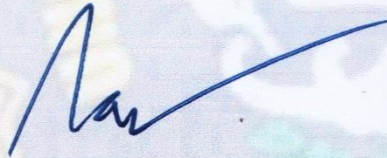
**INDUSTRIAL ENGINEERING STUDY PROGRAM  
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY  
SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY  
SEMARANG  
OCTOBER 2019**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (STUDI KASUS K.A TAWANG JAYA SEMARANG PONCOL- JAKARTA PASAR SENEN. STASIUN SEMARANG PONCOL)” ini disusun oleh :

Nama : Ibnu Hajar  
NIM : 31601501104  
Progam Studi : Teknik Industri  
Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada :  
Hari : Rabu  
Tanggal : 2 Oktober 2019

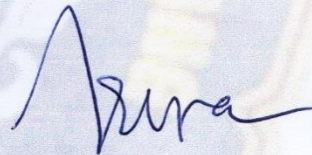
Pembimbing I



**Brav Deva Bernadhi,ST.,MT**

NIDN. 0630128601

Pembimbing II



**Ir. Irwan Sukendar,ST.,MT.IPM**

NIDN. 0010017601

Mengetahui,

Ketua Progam Studi Teknik Industri



**Nuzulia Khoiriyah ST., MT**

NIK. 210603029

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) (STUDI KASUS K.A TAWANG JAYA SEMARANG PONCOL – JAKARTA PASAR SENEN. STASIUN SEMARANG PONCOL)” ini telah dipertahankan di depan dosen penguji Tugas Akhir pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 3 Oktober 2019

### TIM PENGUJI

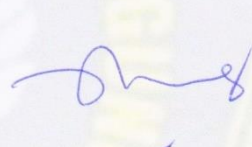
Anggota I



Akhmad Syakhroni, ST.M.Eng

NIDN. 0616037601

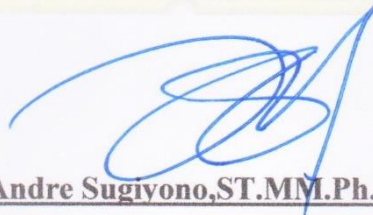
Anggota II



Nuzulia Khoiriyah ST, MT

NIDN. 0624057901

Ketua Penguji



Andre Sugiyono, ST.MM.Ph.D

NIDN. 0603088001

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN JUDUL TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ibnu Hajar  
NIM : 31601501104  
Prodi : Teknik Industri  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang Saya buat dalam rangka menyelesaikan pendidikan tersebut adalah **ASLI** dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul Tugas Akhir yang Saya buat pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka Saya bersedia dikenakan sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 10 September 2019

Yang menyatakan



Ibnu Hajar

NIM. 31601501104

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ibnu Hajar

NIM : 31601501104

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi industri

Alamat Asal : Jl. Hr. Rasuna Said No 1 RT 03/03 Kelurahan Pakojan,  
Kecamatan Pinang, Tangerang

Dengan ini menyatakan Karya Ilmiah berupa Tugas akhir dengan Judul :  
**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) (STUDI KASUS K.A TAWANG JAYA  
SEMARANG PONCOL – JAKARTA PASAR SENEN. STASIUN  
SEMARANG PONCOL)”**

Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dan pangkalan data dan dipublikasikan diinternet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan agung.

Semarang, 5 Oktober 2019

Yang Menyatakan



**Ibnu Hajar**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kupersembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada:

- Kedua Orang tua saya yang telah banyak memberikan doa, materil, semangat, dorongan, dan perhatian selama ini.
- Seluruh dosen-dosen Teknik Industri dan segenap keluarga Fakultas Teknologi Industri yang telah mengajari serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masa depan.
- Abang dan Kakak saya yang selalu memotivasiku untuk terus belajar dan menjadi orang yang berguna, penyabar serta pemaaf.
- Terima kasih Teman-teman Teknik Industri angkatan 2015, kita sama – sama berjuang, saling menyemangati, menasehati dan memberikan masukan masukan positif. Terima kasih atas kebaikan kalian. Semoga tali persahabatan tetap terjalin dengan baik.
- Terima kasih untuk KELUARGA FIRDAUS CHOIR yang telah membuat saya bisa keluar negeri dan berproses selama 3 tahun ini selalu membantu dan memotivasi saya untuk semangat dalam kuliah dan mengerjakan Tugas Akhir.
- Terima kasih untuk teman – teman dari NIKMAT BERBAGI SEMARANG yang selalu membantu dan memotivasi saya untuk semangat dalam HIDUP.
- Terima kasih untuk teman – teman dari BEM FTI UNISSULA yang selalu membantu dan memotivasi saya untuk semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir.



## **MOTTO**

Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah.

(Abu Bakar Sibli)

Sesekali jadilah film kartun: dijepit, digilas, bangkit lagi.

(Dahlan Iskan)

Nanakorobi yaoki (Terjatuh tujuh kali, bangkit delapan kali).

(Pepatah Jepang)

Tidak ada kesuksesan bagiku melainkan dengan pertolongan Allah.

(Q.S. Huud: 88)

Allah akan menolong seorang hamba selama hamba itu senantiasa menolong saudaranya.

(HR. Muslim)

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) Dan *Customer Satisfaction Index* (Csi) (Studi Kasus K.A Tawang Jaya Semarang Poncol – Jakarta Pasar Senen. Stasiun Semarang Poncol)”. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi kita Nabi Muhammad SAW.

Selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, banyak bantuan seperti bimbingan, motivasi, saran dan doa yang saya dapatkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati, tak lupa penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia-Nya hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
2. Bapak dan Ibu saya, terima kasih atas semua pengorbanan, dukungan, semangat dan doa-doa yang setiap hari dipanjatkan. Semoga seluruh pengorbanan bapak dan ibu untuk saya dibalas dengan kebaikan dan keberkahan dari Allah SWT. Aamiin...
3. Bapak Brav Deva Bernadhi, ST., MT dan Irwan Sukendar, ST.,MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, bimbingan, serta saran. Mohon maaf atas segala kesalahan, kekhilafan dan keterbatasan saya yang saya miliki.
4. Bapak Dr. Andre Sugiyono, ST. MM, Bapak Akhmad Syakhroni, ST., M.Eng dan Ibu Nuzulia Khoiriyah ST., MT selaku dosen penguji yang bersedia memberi masukan berupa saran dan kritik untuk memperbaiki penyusunan laporan tugas akhir.

5. Bapak Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Sultan Agung yang telah membimbing dan mengajar selama perkuliahan.
6. Ibu Febriana selaku pembimbing lapangan saya di PT. KAI DAOP 4 yang telah membantu memberikan informasi terkait Tugas Akhir
7. Haris Alfiansyah, Merti Ayuningsih, Muchlisin, Uci Andini selaku saudara saya yang telah memberikan nasihat, motivasi, uang bulanan tambahan dan juga semangat agar saya cepat untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini
8. Teman-teman saya yang telah memberikan semangat dan waktunya untuk membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir saya yaitu Bagas Nova, Fauzan Supardi, Alfian Ghazali, Aridani, Aji Saputro W, Krisnaarjuna Bagus W, Chaerandi “Apoy” dan juga Teguh Prabowo S.T
9. Sahabat saya dari NIKMAT BERBAGI SEMARANG yaitu rizki, heny, ardhana, herfiana dan Rizaldy yang telah memberikan motivasinya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
10. Keluarga saya FIRDAUS CHOIR UNISSULA yang selalu menjadi tempat disaat saya membutuhkan bantuan motivasi, melepas stres, nasihat dan juga semangatnya agar penelitian Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar.
11. Teman-teman Industrial Engineering 2015 atas kebersamaanya semangat dan motivasinya selama ini
12. Serta semua pihak yang membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan Tugas Akhir ini, Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca masih sangat diharapkan. Penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat dikembangkan kembali dan bermanfaat bagi banyak orang. *Amiin...*

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Semarang, 5 Oktober 2019

Penulis

**Ibnu Hajar**