

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN MEBEL MENGGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN REGRESI LOGISTIK

ADIASA NAWA WISESA



DEPARTEMEN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2023

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

**IPB University**



**IPB University**  
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Perusahaan Mebel Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan Regresi Logistik” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Januari 2023

Adiasa Nawa Wisesa  
G14170070

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

Adiasa Nawa Wisesa. Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Perusahaan Mebel Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan Regresi Logistik. Dibimbing oleh INDAHWATI dan I MADE SUMERTAJAYA.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam kelangsungan suatu bisnis yang perlu ditingkatkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah pembelian dan menciptakan pelanggan loyal. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan serta faktor-faktor yang memengaruhi. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner oleh perusahaan mebel XYZ yang mencakup segmentasi pelanggan, domisili pelanggan, kepuasan pelanggan, serta indikatornya. Penelitian ini menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis regresi logistik dengan hasil nilai index kepuasan pelanggan pada perusahaan XYZ sebesar 72,46 persen yang berada dalam kategori memuaskan. Dari hasil analisis regresi logistik didapatkan bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu wilayah domisili pelanggan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: CSI, indeks kepuasan pelanggan, mebel, regresi logistik

## ABSTRACT

Adiasa Nawa Wisesa. *Analysis of Customer Satisfaction Factors in the Furniture Company Using Customer Satisfaction Index and Logistic Regression*. Supervised by INDAHWATI and I MADE SUMERTAJAYA.

Customer satisfaction is an important factor for the continuity of a business that needs to be improved. It is intended to increase the number of purchases and creates a loyal customer. This research was conducted to analyze customer satisfaction and affecting factors. The data used in this research is the result of questionnaires distribution by XYZ furniture company which include customer segmentation, customer domicile, customer satisfaction and it's indicators. This research uses Customer Satisfaction Index (CSI) and logistic regression with results that the value of customer satisfaction at company XYZ is 72,46 percent which is in the satisfying category. From the results of the logistic regression analysis, it was found that there were two factors that influenced customer satisfaction, namely the customer's domicile area and the value of satisfaction with the services provided.

*Keywords:* CSI, customer satisfaction index, furniture, logistic regression.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2023  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN MEBEL MENGGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN REGRESI LOGISTIK**

**ADIASA NAWA WISESA**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Statistika dan Sains Data

**DEPARTEMEN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2023**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Yenni Angraini, S.Si, M.Si

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

**IPB University**



**IPB University**  
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Perusahaan Mebel  
Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan Regresi Logistik

Nama : Adiasa Nawa Wisesa  
NIM : G14170070

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Dr. Ir. Indahwati, M.Si



Pembimbing 2:  
Dr. Ir. I Made Sumertajaya, M.Si



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Anang Kurnia, S.Si, M.Si  
NIP 197308241997021001



Tanggal Ujian: 4 Januari 2023

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Perusahaan Mebel Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan Regresi Logistik” dapat diselesaikan.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Ibu Dr. Ir. Indahwati, M.Si. dan Bapak Dr. Ir. I Made Sumertajaya, M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada seluruh dosen pengajar atas semua ilmu yang telah diajarkan, seluruh staff Departemen Statistika IPB atas semua bantuan yang diberikan, teman-teman Statistika 54 IPB, serta teman-teman PSM IPB Agria Swara yang telah memberikan penulis banyak kekuatan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Januari 2023

*Adiasa Nawa Wisesa*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	2
II METODOLOGI	3
2.1 Data	3
2.2 Prosedur Analisis Data	4
III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1 Eksplorasi Data	8
3.2 Analisis CSI	12
3.2.1 Analisis Secara Keseluruhan	12
3.2.2 Analisis Berdasarkan Segmentasi	12
3.2.3 Analisis Berdasarkan Wilayah	14
3.3 Analisis Regresi Logistik	15
IV SIMPULAN DAN SARAN	17
4.1 Simpulan	17
4.2 Saran	17
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN	20
RIWAYAT HIDUP	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR TABEL

1	Daftar peubah dan indikator yang digunakan	3
2	Penyederhanaan skala peubah atau indikator	4
3	Interpretasi indeks kepuasan pelanggan	5
4	Analisis CSI secara keseluruhan	12
5	Analisis CSI berdasarkan segmentasi	13
6	Analisis CSI berdasarkan wilayah	14
7	Tabel ketepatan klasifikasi	15
8	Nilai dugaan model regresi logistik biner dan rasio <i>odds</i>	16

## DAFTAR GAMBAR

1	Sebaran responden berdasarkan segmentasi	8
2	Sebaran responden berdasarkan wilayah	8
3	Proporsi kepuasan pelanggan keseluruhan	9
4	Proporsi kepuasan pelanggan berdasarkan wilayah	9
5	Proporsi kepuasan pelanggan berdasarkan segmentasi	10
6	Proporsi respon setuju setiap indikator	11
7	Diagram pencar kepuasan pelayanan dengan kepuasan produk	11

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Tabulasi silang pelanggan berdasarkan segmentasi, wilayah, dan respon pelanggan	20
2	Proporsi kepuasan pelanggan berdasarkan indikator	21
3	Hasil analisis model regresi logistik ordinal	22
4	Hasil analisis model regresi logistik biner	23
5	Hasil analisis model regresi logistik biner dengan seleksi Stepwise	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.