

# Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Services Sepeda Motor Yamaha Di PT. Alfa Scorpil Kpt Muslim menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Ihram luthfi\*, Beni Andika, S.T., M.kom\*\*, Fifi Sonata, S.Kom., M.Kom \*\*

\*Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma

\*\*Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma

## Article Info

### Article history:

### Keyword:

SPK , CSI,Alfa Scorpil.

## ABSTRACT

*Dalam sebuah Dealer resmi Yamaha kepuasan konsumen ialah suatu hal yang menjadi target tiap bulannya, kepuasan konsumen sangat berpotensi untuk meningkatkan pendapatan dealer yamaha, maka dealer tersebut perlu mendapatkan evaluasi setiap bulannya dalam peningkatan kualitas pelayanan. Namun dalam keadaan nyatanya, dealer Yamaha terkadang mengalami kendala, banyaknya komplain dari konsumen akan pelayanan yang diberikan, sehingga itu menyebabkan menurunnya kinerja dealer Yamaha, oleh sebab itu perlu adanya suatu sistem yang dapat menganalisis tingkat kepuasan konsumen agar pihak dealer Yamaha dapat melakukan evaluasi tiap bulannya .*

*Karena sering terjadi Komplain Terhadap Pelayanan Service Sepeda Motor YAMAHA di PT Alfa Scorpil Kpt Muslim, maka terciptalah suatu Cara yang dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan di PT Alfa Scorpil Kpt Muslim diantaranya dengan penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan cara untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Pelanggan.*

*Hasil akhir dari penelitian ini ialah untuk memudahkan Perusahaan mengetahui Apa yang lebih menjadi Kepuasan Pelanggan dan dapat mengetahui dimana kekurangan fasilitas yang di berikan PT.Alfa Scorpil Kpt. Muslim.*

Copyright © 2020 STMIK Triguna Dharma.  
All rights reserved.

First Author

Nama : **Ihram Luthfi**

Program Studi : Sistem Informasi

STMIK Triguna Dharma

E-Mail : [Ihramluthfi19@gmail.com](mailto:Ihramluthfi19@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Pesaing bisnis yang sangat besar serta perebutan target pasar semakin erat membuat perusahaan harus melakukan berbagai macam strategi untuk meningkatkan dan mengembangkan produknya[1]. Dalam suatu perusahaan pelayanan merupakan suatu faktor yang sangat penting guna untuk memuaskan pelanggan. Dalam sebuah Dealer resmi Yamaha kepuasan konsumen adalah suatu hal yang menjadi target tiap bulannya, kepuasan konsumen sangat berpotensi untuk meningkatkan pendapatan dealer yamaha, sehingga dealer tersebut perlu mendapatkan evaluasi setiap bulannya dalam peningkatan kualitas pelayanan[2].

---

Cabang Dealer Yamaha tersebar luas di Kota medan, Salah satunya adalah PT. Alfa Scorpii Kpt Muslim yang sudah cukup berkembang dan memiliki puluhan pegawai, sales dan mekanik-mekanik ahli. Namun dalam keadaan nyatanya, dealer Yamaha terkadang mengalami kendala, banyaknya komplain dari konsumen akan pelayanan yang diberikan, sehingga itu menyebabkan menurunnya kinerja dealer Yamaha, oleh sebab itu perlu adanya suatu sistem yang dapat menganalisis tingkat kepuasan konsumen agar pihak dealer Yamaha dapat melakukan evaluasi tiap bulannya . Dalam Ilmu Komputer, dikenal sebuah cara untuk mencari sebuah kesimpulan dalam menentukan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Ilmu tersebut merupakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK), dimana Sistem Pendukung Keputusan merupakan pasangan intelektual dari sumber daya manusia yang dijalankan pada kemampuan komputer dalam pencarian suatu keputusan, yaitu sistem pendukung keputusan yang berjalan pada perangkat computer yang digunakan sebagai pembuat keputusan manajemen yang mampu menghadapi masalah semi terstruktur[3].

Sistem Pendukung Keputusan dapat mendeteksi permasalahan tentang penentuan kepuasan customer (dalam kasus ini adalah konsumen), terdapat beberapa teknik diantaranya adalah *Customer Satisfaction Index*. metode ini dianggap sangat mampu untuk memetakan suatu input ke dalam suatu *output* tanpa mengabaikan faktor – faktor yang ada dan hasil akhirnya merupakan sebuah kepuasan konsumen. *Customer Satisfaction Index* di yakini sangat fleksibel dan memiliki toleransi terhadap data yang ada[4] .

Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Misalnya memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh konsumen. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

Pada konsep perancangan yang dilakukan dengan cara menganalisis masalah dan kebutuhan dalam permasalahan yang dibahas kemudian dilakukan sebuah rating terhadap indikator-indikator penyebab permasalahan dan pada fase akhir akan dilakukan sebuah perancangan sistemnya sehingga dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan deskripsi masalah di atas maka diangkat judul “**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)**”.

## **2. LANDASAN TEORITIS**

### **2.1 Sistem Pendukung Keputusan**

Konsep Sistem Pendukung Keputusan (SPK) pertama kali diungkapkan pada tahun 1971 oleh Michael Scoot Morton dengan istilah Management Decision System. Kemudian sejumlah perusahaan, lembaga penelitian dan perguruan tinggi mulai melakukan penelitian dan membangun sistem pendukung keputusan, sehingga dari produksi yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa sistem ini merupakan suatu sistem yang berbasis komputer yang ditujukan untuk membantu pengambilan keputusan dalam memanfaatkan data dan model tertentu untuk memecahkan berbagai persoalan yang tidak terstruktur’ [10].

DSS merupakan system yang memberikan fasilitas yang menyediakan informasi, pemodelan, dan pemanipulasian data. Sistem itu digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang semi terstruktur dan situasi yang tidak terstruktur, dimana tak seorangpun tahu secara pasti bagaimana keputusan seharusnya dibuat

### **2.2 Sistem Pendukung Keputusan (SPK)**

Sistem Pendukung Keputusan diartikan sebagai suatu informasi berbasis komputer yang menghasilkan berbagai alternatif keputusan untuk membantu manajemen dalam menangani berbagai permasalahan yang terstruktur maupun tidak terstruktur dengan menggunakan data dan model[6]

### 3. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian merupakan proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah dengan dengan mengadakan studi langsung kelapangan untuk mengumpulkan data.

Adapun metode dalam penelitian ini mencakup :

#### 1. Teknik Pengumpulan Data (*Data Collecting*)

Adapun beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dari penelitian yaitu:

##### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tinjauan langsung ke tempat studi kasus dimana akan dilakukan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di PT. Alfa Scorpii Kpt Muslim, dengan cara membagikan angket kepada Konsumen yang sedang melakukan service motor berkala di bengkel Yamaha

##### b. Wawancara

Teknik wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi tambahan dari pihak-pihak yang memiliki wewenang dan berinteraksi langsung dengan sistem yang akan dirancang sebagai sumber data. Dalam hal ini saya melakukan wawancara langsung kepada PT. Alfa Scorpii Kpt Muslim

#### 2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi Kepustakaan merupakan salah satu elemen yang mendukung sebagai landasan teoritis peneliti untuk mengkaji masalah yang dibahas. Dalam hal ini, peneliti menggunakan beberapa sumber kepustakaan diantaranya : Buku, Jurnal Nasional, dan Makalah.

#### 3. Teknik Perancangan Sistem (*Design System*)

Perancangan sistem adalah merancang atau mendesain suatu sistem yang baik, yang isinya adalah langkah-langkah operasi dalam proses pengolahan data dan prosedur untuk mendukung operasi sistem.

### 3.1 Algoritma Sistem

Algoritma Sistem adalah sebuah prosedur yang melakukan proses pembuatan keputusan dalam menentukan penilaian kelayakan. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan salah satu metode yang sederhana dalam mendukung keputusan untuk menentukan tingkat kepuasan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa.

Adapun algoritma sistem penyelesaian metode *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*)
2. Menentukan Skala Tingkat Kinerja (*Performance*)
3. Menentukan Indikator Pertanyaan
4. Menghitung Nilai CSI

Bentuk penerapan algoritma penyelesaian masalah dijelaskan dalam contoh kasus menentukan kepuasan Pelanggan pada PT. Alfa Scorpii Kpt Muslim berikut ini.

1. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi Pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Kepentingan dalam penilaian kepuasan Pelanggan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Penting (CP)
4	Penting (P)
5	Sangat Penting (SP)

2. Menentukan Skala Tingkat Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi Pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Skala Likert Tingkat Kepuasan Pelanggan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Kurang Setuju (KS)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

3. Menentukan Indikator Pertayaan

Dalam mengukur faktor kualitas pelayanan adalah 4 kualitas layanan yaitu Waktu dan Biaya Pelayanan, Prosedur dan Mekanisme pengurusan, sarana dan prasarana serta profesionalisme petugas Seperti terlihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Tabel Indikator Pertanyaan

No	Indikator	Kode
-	<b>Waktu dan Biaya Pelayanan</b>	-
1.	Kepastian jadwal pelayanan	A1
2.	Kewajaran biaya pelayanan	A2
3.	Kepastian biaya pelayanan	A3
4.	Kecepatan pelayanan	A4
-	<b>Prosedur dan Mekanisme pengurusan</b>	
5.	Prosedur pelayanan	A5
6.	Persyaratan Pelayanan	A6
-	<b>Sarana Dan Prasarana</b>	
7.	Kenyamanan lingkungan Dealer YAMAHA	A7
8.	Keamanan Pelayanan	A8
-	<b>Profesionalisme Petugas</b>	
9.	Kejelasan petugas pelayanan	A9
10.	Kedisiplinan petugas pelayanan	A10
11.	Tanggung jawab petugas pelayanan	A11
12.	Kemampuan petugas pelayanan	A12
13.	Keadilan mendapatkan pelayanan	A13
14.	Kesopanan dan keramahan petugas	A14

Berikut ini adalah data hasil quisioner yang diberikan kepada Pelanggan , hanya akan digunakan 10 responden sebagai berikut:

Tabel 3.5 Tabel Harapan Responden (I)

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Total	Average
A1	5	4	3	3	5	5	2	2	4	5	38	3.8
A2	4	3	2	2	1	5	3	4	5	5	34	3.4
A3	3	2	2	1	2	5	2	4	5	4	30	3
A4	3	1	2	1	5	2	1	5	3	4	27	2.7
A5	5	5	5	5	5	3	1	2	2	5	38	3.8
A6	5	2	2	4	3	4	5	1	2	3	31	3.1
A7	1	2	3	4	2	5	5	2	4	5	33	3.3
A8	1	4	5	2	5	3	3	5	5	2	35	3.5
A9	2	1	2	3	3	2	2	5	2	4	26	2.6

A10	4	1	2	3	3	5	2	3	1	5	29	2.9
A11	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	39	3.9
A12	5	2	4	5	5	2	5	3	2	4	37	3.7
A13	2	4	5	2	5	2	1	5	3	5	34	3.4
A14	1	2	5	2	5	1	4	5	5	4	34	3.4

Tabel 3.6 Tabel Persepsi Responden (P)

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Total	Average
A1	3	4	3	5	5	1	2	4	3	2	32	3.2
A2	1	5	4	3	2	4	5	5	2	3	34	3.4
A3	2	3	3	2	4	2	1	5	2	4	28	2.8
A4	1	1	2	4	2	5	1	2	4	4	26	2.6
A5	2	1	4	1	4	5	4	4	2	5	32	3.2
A6	1	4	4	5	3	3	4	1	1	4	30	3
A7	4	5	5	5	3	5	2	1	5	4	39	3.9
A8	4	2	3	3	5	3	3	4	5	3	35	3.5
A9	2	1	1	1	2	2	5	5	4	3	26	2.6
A10	4	2	2	1	2	2	4	5	4	1	27	2.7
A11	4	2	5	5	5	5	2	3	3	1	35	3.5
A12	3	5	2	2	5	5	5	3	2	4	36	3.6
A13	4	4	1	4	2	4	5	2	1	3	30	3
A14	5	3	5	1	1	2	2	5	4	5	33	3.3

Perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepentingan dengan jumlah rata-rata tabel kinerja, bisa dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.7 Tabel Customer Satisfaction Index (CSI)

KODE	Harapan Responden (I)	Persepsi Responden (P)	(I x P)
A1	3.2	3.8	12.16
A2	3.4	3.4	11.56
A3	2.8	3	8.4
A4	2.6	2.7	7.02
A5	3.2	3.8	12.16
A6	3	3.1	9.3
A7	3.9	3.3	12.87
A8	3.5	3.5	12.25
A9	2.6	2.6	6.76
A10	2.7	2.9	7.83
A11	3.5	3.9	13.65
A12	3.6	3.7	13.32
A13	3	3.4	10.2
A14	3.3	3.4	11.22
	44.3	46.5	148.7

$$CSI = \frac{T}{4Y} \times 100\% = \frac{148.7}{4(50.3)} \times 100\%$$

CSI = 83.9165%

Hasil akhir adalah **83.9165%** berdasarkan tabel 3.8, artinya konsumen puas.

Tabel 3.8 Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Angka indeks	Interprestasi
81%-100%	Sangat Puas
66%-80,99%	Puas
51%-65,99%	Cukup Puas
35%-50,99%	Kurang Puas
0%-34,99%	Tidak Puas

Setelah itu, pada bagian berikutnya data sampel akan di uji berdasarkan metode *Service Quality*. berikut adalah tabel GAP,

Tabel 3.9 Tabel GAP

KODE	Harapan	Persepsi	GAP	Q=P/H
A1	3.1	3.8	0.7	1.225806452
A2	3.9	4	0.1	1.025641026
A3	3.5	3.3	0.2	0.942857143
A4	3.6	3.7	0.1	1.027777778
A5	3.4	2.9	0.5	0.852941176
A6	4	4	0	1
A7	3.5	2.9	0.6	0.828571429
A8	3.4	3.3	0.1	0.970588235
A9	4	4.1	0.1	1.025
A10	3.1	3.7	0.6	1.193548387
A11	3.4	3.1	0.3	0.911764706
A12	4.1	3.9	0.2	0.951219512
A13	3.7	3.6	0.1	0.972972973
A14	3.6	3.1	0.5	0.861111111

Bila dilihat dari tabel diatas, terlihat bahwa A1 mempunyai gap yang paling besar, yang berarti konsumen puas terhadap jadwal pelayanan di PT. Alfa Scorpii Kpt Muslim. Jika Kualitas ( Q ) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Untuk nilai GAP yang dibawah 1, itu artinya untuk alternatif tersebut harus dilakukan peningkatan.

#### 4. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

##### 1. Form Login

Form Login digunakan untuk mengamankan sistem dari user-user yang tidak bertanggung jawab sebelum masuk ke Menu Utama. Berikut adalah tampilan Form Login :



Gambar 5.1 Form Login

Berikut keterangan pada Gambar 5.1 Form Login :

- a. Tombol Login digunakan untuk mem-validasikan username dan password yang telah kita isi pada kotak teks yang disediakan.
- b. Tombol Cancel digunakan ketika kita batal melakukan login dan akan keluar dari sistem.

## 2 Form Menu Utama

Form Menu Utama digunakan sebagai penghubung untuk Form Data Responden, Form Penilaian, Form Proses CSI, dan Form Laporan. Selain itu, ada beberapa menu lainnya salah satunya ada menu Keluar bertujuan untuk mengakhiri program secara keseluruhan.



Gambar 5.2 Form Menu Utama

## 3 Form Data Responden/Pelanggan

Form Data Responden adalah form yang berfungsi untuk mengelola data Responden/Pelanggan dan akan diolah dengan Metode CSI dan ServQual. Berikut adalah tampilan hasil dari form data Responden.

Monday . August 24, 2020 Data Responden

Kode:

Nama:

Umur:

Jenis Kelamin:

Pekerjaan:

Buttons: Simpan, Ubah, Hapus, Bersih, Keluar

No	Kode	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	ID01	Julio manulang	22	Pria	Mahasiswa
2	ID02	Reggy kwandana	21	Pria	Mahasiswa
3	ID03	Rani simatupang	24	Wanita	Mahasiswa
4	ID04	Bambang sudiman	25	Pria	Mahasiswa
5	ID05	Ika amelia	32	Wanita	Mahasiswa
6	ID06	Faisal henyanto	22	Pria	Mahasiswa
7	ID07	Bagas abdiasyah	32	Pria	Mahasiswa
8	ID08	Heri susanto	22	Pria	Mahasiswa
9	ID09	Ali usman	24	Pria	Mahasiswa

Gambar 5.3 Form Data Responden/Pelanggan

Berikut keterangan pada Gambar 5.3 form Data Responden/Pelanggan:

- a. Tombol Simpan digunakan ketika seluruh kotak teks telah terisi dan data dari kotak teks tersebut akan disimpan.
- b. Tombol Ubah digunakan untuk mengubah data yang telah tersimpan sebelumnya.
- c. Tombol Hapus digunakan untuk menghapus data yang terpilih pada daftar data yang ada.
- d. Tombol Keluar digunakan untuk keluar dari form.

4. Form Penilaian Kriteria

Form Penilaian Kriteria adalah form yang berfungsi untuk mengelola data Kriteria dari untuk penilaian Responden yang tersedia pada sistem. Berikut adalah tampilan dari form Data Penilaian Kriteria.

FormPenilaian

Kode:

Nama Responden:

Waktu dan Biaya Pelayanan | Prosedur dan Mekanisme pengurusan | Sarana Dan Prasarana | Profesionalisme Petugas

	Harapan	Persepsi
Kepastian jadwal pelayanan	Tidak Penting	Tidak Setuju
Kewajaran biaya pelayanan	Cukup Pentir	Sangat Setu
Kepastian biaya pelayanan	Tidak Penting	Sangat Tida
Kecepatan pelayanan	Sangat Tidak	Sangat Tida

Buttons: Simpan, Hapus

No	Kode	Nama	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13
4	ID04	Bamban...	S...	K...	T...	S...	S...	S...	Ku...	Se...	S...	S...	Tidak S...	Setu	
5	ID06	Faisal he...	S...	S...	T...	S...	S...	K...	S...	Ku...	Ti...	T...	Sangat ...	Setu	
6	ID01	Julio man...	K...	S...	T...	S...	Ti...	S...	S...	Se...	Ti...	S...	Kurang ...	Setu	
7	ID07	Bagas a...	T...	S...	S...	S...	S...	T...	Ku...	Sa...	S...	Ti...	Sangat ...	Sang	
8	ID08	Heri sua...	S...	S...	S...	Ti...	S...	S...	S...	Se...	Sa...	S...	Kurang ...	Tidal	
9	ID09	Ali usman	K...	Ti...	T...	S...	Ti...	S...	S...	Sa...	Se...	S...	Tidak S...	Sang	

Buttons: Keluar

Gambar 5.4 Form Data Penilaian Kriteria

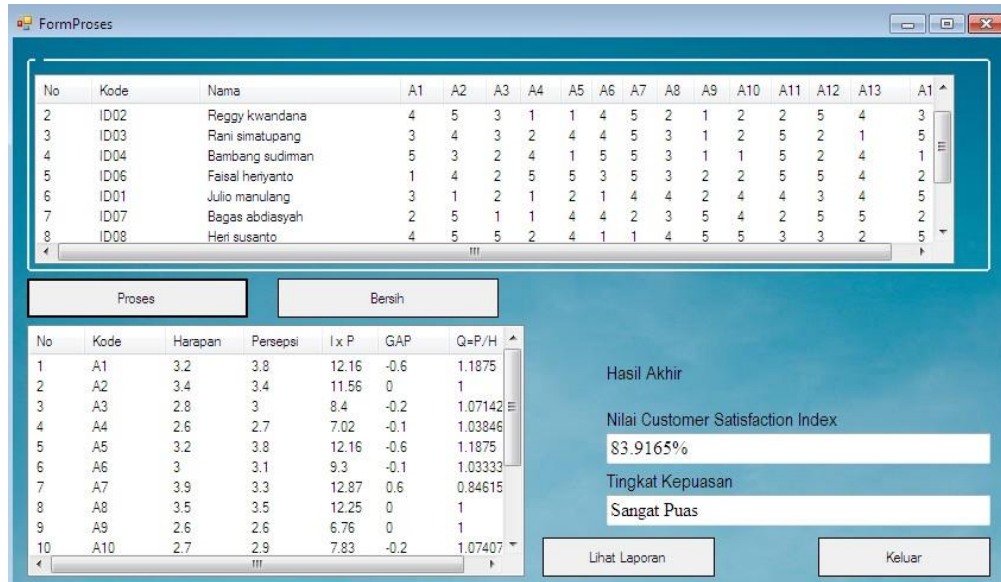
Berikut keterangan pada Gambar 5.4 form Data Penilaian Kriteria



- a. Tombol Simpan digunakan untuk menyimpan data yang telah tersimpan sebelumnya.
- b. Tombol Hapus digunakan untuk menghapus data yang terpilih pada daftar data yang ada.
- c. Tombol keluar digunakan untuk keluar dari form.

5. Form Proses CSI servQual

Form Proses CSI servQual adalah Form yang digunakan untuk mencari keputusan berdasarkan metode CSI servQual. Berikut adalah tampilan form ProsesCSI servQual:



Gambar 5.5 Form ProsesCSI servQual

Berikut keterangan pada Gambar 5.5 form ProsesCSI servQual:

- a. Tombol Proses digunakan untuk memproses data Responden yang ada dengan menggunakan Algoritma CSI servQual.
- b. Tombol Clear digunakan untuk membersihkan teks box.

4.1 Pengujian

Dalam tahap ini akan dilakukan uji coba terhadap aplikasi Sistem Pendukung Keputusan yang telah dibangun apakah sesuai dengan hasil yang diperoleh melalui perhitungan CSI yang dilakukan secara manual atau tidak. Berikut adalah hasil laporan analisis sistem yang telah dirancang:

No	Kode	Harapan	Persepsi	GAP
1	A1	3.8	3.2	-0.6
2	A2	3.4	3.4	0
3	A3	3	2.8	-0.2
4	A4	2.7	2.6	-0.1
5	A5	3.8	3.2	-0.6
6	A6	3.1	3	-0.1
7	A7	3.3	3.9	0.6
8	A8	3.5	3.5	0
9	A9	2.6	2.6	0
10	A10	2.9	2.7	-0.2

Gambar 5.6 Hasil Laporan

8	A8	3.5	3.5	0
9	A9	2.6	2.6	0
10	A10	2.9	2.7	-0.2
11	A11	3.9	3.5	-0.4
12	A12	3.7	3.6	-0.1
13	A13	3.4	3	-0.4
14	A14	3.4	3.3	-0.1

Dari Hasil Nilai GAP diatas maka di simpulkan lah

Nilai CSI 83.9165%  
Keterangan Sangat Puas

Medan, 8/24/2020  
Manager

Gambar 5.6 Hasil Laporan Lanjutan

Berikut ini adalah tampilan dari laporan hasil pelayanan terbaik yang dirasakan pada masing-masing Pelanggan yang telah mengisi angket.

## 6. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian pada Service yamaha di PT. Alfa Scorpii Kpt Muslim Medan maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisa dan penelitian,penerapan yang Dapat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanngan dengan melakukan teknik pengumpulan data ,untuk menghasilkan suatu angket.
2. Berdasarkan hasil rancangan pada penelitian ini, di dapatkan hasil bahwasanya Metode CSI yang dirancang menggunakan langkah-langkah operasi proses pengolah data untuk mendukung operasi sistem berjalan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian menentukan indikator/kriteria yang layak menentukan tingkat kepuasan pada PT. Alfa Scorpii Kpt. Muslim Medan dengan menggunakan Sistem Pendukung Keputusan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*.

4. Berdasarkan hasil penelitian mengimplementasikan rancangan tersebut dengan Menguji kinerja dari sistem/aplikasi yang telah dirancang.



#### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas izin-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan jurnal ilmiah ini. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua Orang Tua tercinta yang selama ini memberikan do'a dan dorongan baik secara moril maupun materi sehingga dapat terselesaikan pendidikan dari tingkat dasar sampai bangku perkuliahan dan terselesaikannya jurnal ini. Di dalam penyusunan jurnal ini, banyak sekali bimbingan yang didapatkan serta arahan dan bantuan dari pihak yang sangat mendukung. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Rudi Gunawan, SE., M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer (STMIK) Triguna Dharma Medan. Bapak Dr. Zulfian Azmi, ST., M.Kom., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STMIK Triguna Dharma Medan. Bapak Marsono, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Triguna Dharma Medan. Bapak Beni Andika, S.T., Skom., M.kom., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, arahan dan dukungannya serta motivasi, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Ibu Fifin Sonata, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan tata cara penulisan, saran dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Seluruh Dosen, Staff dan Pegawai di STMIK Triguna Dharma Medan.

#### REFERENSI

- [1] N. Novianti, E. Endri, and D. Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Mix J. Ilm. Manaj.*, vol. 8, no. 1, p. 90, 2018, doi: 10.22441/mix.2018.v8i1.006.
- [2] H. Armaniah, A. sari Marthanti, and F. Yusuf, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang," *E-Jurnal Manaj. Univ. Bina Sarana Inform.*, vol. 3, no. 9, p. 254455, 2019.
- [3] D. I. Ktt and B. Pernalang, "No Title," vol. 7, no. 21, pp. 173–179, 2019.
- [4] T. Chandra and D. Novia, "Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD IN 'JAKARTA' OPTICAL PEKANBARU," vol. 7, no. 2, pp. 125–139, 2019, [Online]. Available: <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>.
- [6] F. D. Silalahi and Susanto, "Sistem Pendukung Keputusan Evaluasi Kinerja Karyawan untuk Usulan Gaji dan Promosi Jabatan Berbasis Web Menggunakan Metode AHP pada PT Herculon Carpet," *Ebisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 40–44, 2016.
- [10] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018, doi: 10.26877/JIU.V4I1.2224

**BIOGRAFI PENULIS**

	<p><b>Ihram Luthfi</b> kelahiran Medan, 19 Agustus 1998 anak ke 1 dari 1 bersaudara pasangan Bapak Rinaldi dan ibu Julyana, Mempunyai pendidikan Sekolah Dasar SD Swasta PAB 22 Patumbak tamat tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama SMP Negeri 1 Delitua tamat tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan SMK Swasta ISTIQLAL Delitua tamat tahun 2016. Saat ini menempuh pendidikan Strata Satu (S-1) di SMTIK Triguna Dharma Medan mengambil jurusan Program Studi Sistem Informasi. E-mail <a href="mailto:ihramluthfi19@gmail.com">ihramluthfi19@gmail.com</a></p>
	<p><b>Beni Andika, S.T., Skom., M.kom.,</b> Beliau merupakan dosen tetap STMIK Triguna Dharma, serta aktif sebagai dosen pengajar khusus pada bidang ilmu Sistem Informasi.</p>
	<p><b>Fifin Sonata, S.Kom., M.Kom.,</b> beliau merupakan dosen tetap di STMIK Triguna Dharma serta aktif sebagai dosen pengajar khusus di bidang ilmu Sistem Komputer</p>