

Menganalisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Café Dopamine Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Csi)

Kartika Munthe¹, Marsono², M.syaifuddin³

^{1,2}Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma

³Sistem Informasi, Universitas Budi Darma

Email: ¹kartikamunthe640@gmail.com, ²marsonotgdsi@gmail.com, ³Msyaifuddins@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: kartikamunthe640@gmail.com

Article History:

Received Dec 29th, 2025

Revised Jan 19th, 2026

Accepted Jan 30th, 2026

Abstrak

Pelanggan tidak terlepas dari kepuasan yang sudah dirasakan oleh pelanggan tersebut. Semakin baik kepuasan pelanggan maka akan semakin tinggi. Namun, yang terjadi di Café Dopamine adalah belum adanya sebuah sistem aplikasi yang digunakan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan, sehingga pihak Cafe Dopamine terkendala dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan ataupun kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap pelanggan tersebut. Hal tersebut dinilai tidak efektif dari segi waktu karena akan menimbulkan proses penilaian yang lama apabila hasil kuisisioner yang tadinya diisi oleh pelanggan harus dihitung secara satu-persatu untuk mencari kesimpulan tingkat kepuasan dari pelanggan tersebut maka dari itu dibangunlah sebuah Sistem Pendukung Keputusan yang dapat melakukan penilaian dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah Cafe. Sistem ini nantinya akan menggunakan metode CSI sebagai metode komputasi. Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Hasil yang diperoleh adalah terciptanya sebuah sistem yang akan memberikan output (keluaran) berupa nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah Cafe serta nilai skor GAP pada setiap indikator, hasil tersebut diharapkan dapat membantu pihak Café Dopamine dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Menganalisis, Kepuasan Pelanggan, Metode CSI, Café Dopamine, aplikasi

Abstract

Customers cannot be separated from the satisfaction felt by the customer. The better customer satisfaction, the higher it will be. However, what happens at Café Dopamine is that there is no application system that can be used as a benchmark for customer satisfaction, so that Café Dopamine is hampered in measuring the level of customer satisfaction or the quality of service that has been provided to these customers. This is considered ineffective in terms of time because it will lead to a long assessment process if the results of questionnaires previously filled in by customers must be calculated one by one to find conclusions about the level of satisfaction of the customer, therefore a Decision Support System is built that can carry out assessments in determine the level of customer satisfaction with a cafe. This system will later use the CSI method as a computing method. The Customer Satisfaction Index (CSI) is used to determine the overall level of customer satisfaction with an approach that considers the level of importance of the service quality attributes being measured. The results obtained are the creation of a system that will provide output in the form of customer satisfaction levels for a cafe as well as GAP scores for each indicator. These results are expected to help Kalani Café Dopamine in measuring the level of customer satisfaction.

Keyword : Analysis, Customer Satisfaction, CSI Method, Café Dopamine, application

1. PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi di Indonesia memiliki kebutuhan yang sangatlah beragam, seperti kebutuhan sehari-hari yaitu makanan/minuman *snack*. Kebutuhan dan minuman dapat dibeli di *café*. Di Indonesia juga sudah banyak *café* yang beredar di berbagai daerah dari kota besar hingga kota kecil salah satu *café* yang berada di Medan adalah *café dopamine* yang terletak di JL. Karya Wisata-Komplek JCity (J_Line) no B23, Medan Johor. Menu dan makanan yang di tawarkan bermacam macam agar menyesuaikan keinginan pelanggan [1]. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan atas produk dan jasa dalam menilai apakah produk dan jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Masalah yang dialami *Café Dopamine* adalah pelayanan yang diberikan belum mencapai nilai yang maksimal karena terdapat banyak kekurangan pelayanan yang diberikan. Beberapa pelanggan ini bias membuat pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan *café Dopamine* [2].

Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dirasakan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi maka pelanggan merasa puas, jika kinerja tidak sesuai ekspektasi maka pelanggan tidak merasa puas, jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan sangat puas atau senang [3].

Konsumen menilai produk dari kualitas produk tersebut. semakin baik produk yang dijual sebuah perusahaan maka akan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna produk dalam perusahaan tersebut [4]. Persaingan dalam perebutan pembeli membuat pemilik harus melakukan berbagai macam strategi untuk meningkatkan daya tarik calon pelanggan. Dalam suatu penjualan, pelayanan adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk memuaskan pelanggan. Berbagai usaha dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan dan menarik perhatian calon pelanggan, diantaranya memperbaiki pelayanan, tampilan *showroom*, kualitas kendaraan serta pengukuran industri *café* merupakan suatu bidang jasa yang menggabungkan produk serta jasa. Di era digital saat ini banyak sekali *café-café* yang mempunyai desain kekinian, modern bahkan elegan. Dan memiliki para pelayan yang menyambut dengan baik serta ramah. Salah satu yang menjadi pertimbangan tamu ingin berkunjung ke sebuah *café* [5].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Teknik Pengumpulan data berupa suatu pernyataan tentang sifat, kegiatan, keadaan, Pengumpulan data dalam *Café Dopamine* menggunakan 3 cara berikut merupakan uraian yang digunakan [7]:

- Observasi
Dalam Teknik ini dilakukan pengamatan objek secara web di *café Dopamine* yang di teliti.
- Wawancara
Dalam Teknik ini dilakukan wawancara langsung dan mengisi formulir kuisioner dengan para pengunjung *café* Teruma di *café Dopamine* yang di teliti pada tahun 2023.
- Studi Pustaka
Dalam Teknik ini dilakukan pemanfaatan teori-teori yang ada. Selain itu untuk mengutkan landasan pemikiran didalam pemecahan masalah menggunakan jurnal publikasi Nasional melalui internet sebanyak 20 jurnal.

2.2 Penerapan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Analisis Yang di gunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada *café* adalah dengan menggunakan metode CSI. Metode CSI digunakan untuk alternatif peringkat. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan penilaian yang efektif dan efisien dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah gambar dari kerangka kerja algoritma metode CSI sesuai dengan langkah-langkah yang ada pada referensi [8]. Kerangka kerja yang telah disusun dapat dijadikan pedoman dalam penerapan metode CSI untuk menyelesaikan permasalahan tentang penentuan tingkat kepuasan pelanggan pada sebuah *Café* [9]. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa [10].

2.3 Metode CSI

Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu *Customer satisfaction index* (CSI) adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. [11]. Kelebihan dari metode *Customer Satisfaction Index* sendiri yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi [12].

Use Case diagram merupakan diagram yang menggambarkan visualisasi interaksi yang terjadi diantara aktor (pengguna) dengan sistem meliputi apa yang dapat dilakukan seorang pengguna terhadap sistem yang dijalankan. Ada 2 elemen penting yang harus digambarkan, yaitu aktor dan *Use Case*. Berikut ini adalah beberapa simbol *use case diagram* [13]. *Activity Diagram* atau aktivitas diagram berfungsi memberi gambaran aktivitas dari sistem yang ada pada *software* [14]. *Class diagram* digambarkan dengan *class* yang berisi atribut dan method, setiap *class* akan dihubungkan dengan sebuah garis disebut Asosiasi. Berikut daftar simbol-simbol dari *Class diagram* [15]. XAMPP adalah perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem operasi, merupakan kompilasi dari beberapa program [16]. PHP adalah singkatan dari PHP *Hypertext Processor*. PHP memungkinkan pengembangan untuk menempelkan kode didalam HTML dengan menggunakan bahasa yang sama [17].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Menentukan Indikator dalam Penilaian

indikator yang dimaksud adalah pertanyaan atau kuisioner yang akan digunakan sebagai tolak ukur atau bahan penilaian dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Cafe:

1. Indeks Kepuasan
2. Data Responden
3. Nilai kepentingan pelanggan (I)
4. Nilai kepentingan pelanggan (P)
5. Hasil CSI (Customer Satisfaction Index)

Tabel 1 Indikator Penilaian

Kode	Indikator
A01	Bagaimana menurut anda Pelayanan di <i>café</i> ini ?
A02	Bagaimana menurut anda Cita Rasa makanan dan minuman di <i>café</i> ini?
A03	Bagaimana menurut anda varian menu yang ada di <i>café Dopamine</i> ini?
A04	Bagaimana menurut anda harga makanan dan minuman pada <i>café Dopamine</i> ini?
A05	Bagaimana menurut anda hiburan yang ada seperti live music di <i>café Dopamine</i> ini?
A06	Bagaimana menurut anda fasilitas di <i>café Dopamine</i> ini?

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengisi google form atau mengisi kuesioner menggunakan link google form yang diberikan kepada pelanggan *Café Dopamine* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan metode CSI :

Tabel 2 Index Kepuasan

No	Nilai CSI %	Keterangan
1	0-20%	Sangat Tidak Puas
2	21-40%	Tidak Puas
3	41-60%	Kurang Puas
4	61-80%	Puas
5	81-100%	Sangat Puas

Tabel 3 Data Responden

Kode	Nama	Jenis Kelamin	Alamat	Usia
R01	Martipah Nasution	Perempuan	Tanjung Morawa	20
R02	Desmi Natalia	Perempuan	Padang Bulan	21
R03	Jaya Tri Tobing	Perempuan	Padang Bulan	22
R04	Deby Ketaren	Perempuan	Padang Bulan	21
R05	Rahmi ramadhani	Perempuan	Tanjung Morawa	25
R06	Tenry	Perempuan	Amplas	21
R07	Putri gita sahrani	Perempuan	Padang Bulan	20
R08	Bella Novita	Perempuan	C.Jity	27
R09	Gita Adulvia	Perempuan	Padang Bulan	26
R10	Agustina	Perempuan	Padang Bulan	20
R11	Enda Sinurat	Perempuan	Padang Bulan	21
R12	Arta Febria	Perempuan	Padang Bulan	22
R13	Rury Kuhita	Perempuan	Tanjung	23
R14	Rosa romayanti	Perempuan	Asrama Haji	22

R15	Denis Nathan	Laki-laki	Asrama Haji	25
R19	Eva	Perempuan	Padang Bulan	18
Tabel 3 Data Responden (Lanjutan)				
Kode	Nama	Jenis Kelamin	Alamat	Usia
R20	Novita	Perempuan	Padang Bulan	20
R21	Denis	Perempuan	Padang Bulan	17
R22	Jeni	Perempuan	Padang Bulan	18
R23	Romian	Perempuan	C.Jity	22
R24	Ade	Perempuan	Amplas	25
R25	Ayu	Perempuan	Amplas	26
R26	Meni	Perempuan	Padang Bulan	23
R27	Cintia	Perempuan	Padang Bulan	19
R28	Doni	Laki-laki	Asrama Haji	15
R29	Agus	Laki-laki	Padang Bulan	18
R30	Joi	Laki-laki	Padang Bulan	19

Angka indeks kepuasan pelanggan Perhitungan keseluruhan IKP menurut Bhote (1996) diilustrasikan pada tabel 2.1. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. IKP dihitung dengan rumus[18]:

$$\text{Rumus:} \\ \text{CSI} = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan ,

T : Nilai Total Dari CSI

5 :Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y : Nilai Maksimum Pada Skala

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Berikut ini merupakan contoh kasus penyelesaian menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3.1.1 Perhitungan Nilai Kepentingan Pelanggan

Berikut ini merupakan hasil konversi nilai kepuasan pelanggan yang telah didapatkan:

Tabel 4 Nilai Kepentingan Pelanggan (I)

Kode	A01	A02	A03	A04	A05	A06
R1	4	4	2	2	3	3
R2	4	3	3	2	2	3
R3	4	3	3	2	3	3
R4	4	4	3	2	3	2
R5	4	3	3	2	2	2
R6	4	4	2	1	3	2
R7	4	3	3	2	3	2
R8	4	2	2	2	2	2
R9	4	3	3	1	2	2
R10	4	4	3	1	3	3
R11	4	4	3	3	3	2
R12	1	4	2	2	2	3
R13	3	2	2	1	2	3
R14	3	3	2	3	2	2
R15	3	4	3	1	3	2
R16	3	4	2	3	2	3
R17	3	4	3	1	3	3
R18	1	4	3	2	3	2
R19	3	3	2	1	2	2
R20	3	3	2	3	3	2
R21	4	3	2	3	2	3
R22	3	3	1	1	3	2
R23	3	4	2	2	3	3
R24	4	4	3	3	2	3

R25	3	4	3	3	2	3
R26	3	3	3	3	3	4
R27	1	3	3	1	3	3

Tabel 4 Nilai Kepentingan Pelanggan (I)(Lanjutan)

Kode	A01	A02	A03	A04	A05	A06
R28	3	3	3	1	3	1
R29	4	3	3	2	2	3
R30	4	4	3	1	3	3

Tabel 5 Nilai Kepentingan Pelanggan (I)

Kode	B01	B02	B03	B04	B05	B06
R1	4	4	4	3	3	3
R2	4	4	4	3	4	3
R3	4	4	3	3	3	3
R4	4	4	3	3	3	3
R5	4	4	3	3	3	3
R6	4	4	3	4	3	3
R7	4	4	3	4	3	3
R8	4	4	3	4	3	3
R9	4	4	4	3	4	4
R10	4	2	3	3	4	4
R11	4	4	4	3	4	4
R12	1	4	3	2	4	4
R13	4	4	3	2	2	2
R14	4	4	4	2	3	3
R15	4	4	4	2	3	3
R16	4	4	3	2	3	3
R17	4	4	4	3	3	3
R18	1	2	3	4	3	3
R19	4	4	2	1	3	3
R20	4	4	1	2	3	3
R21	4	4	4	2	3	3
R22	4	4	4	4	3	3
R23	4	4	4	4	3	3
R24	4	4	4	4	4	4
R25	4	3	3	4	3	3
R26	4	3	1	3	2	2
R27	3	1	4	2	4	4
R28	4	2	3	1	3	3
R29	4	3	3	2	3	3
R30	4	2	3	4	3	3

Jumlah total dan rata-rata kepentingan pelanggan (I)

Tabel 6 Nilai pelanggan (I)

Kode	Total	Rata-rata (Total/Jumlah Data)
A01	102	3.4
A02	104	3.5
A03	77	2.6
A04	58	1.9
A05	79	2.3
A06	73	2.4

Tabel 7 Nilai Pelanggan (P)

Kode	Total	Rata-rata (Total/Jumlah Data)
B01	117	3,9
B02	106	3,5
B03	101	3,4
B04	88	2,9

B05	91	3,0
B06	94	3,1

Tabel 8 hasil Nilai CSI

Kode	Kepentingan Pelanggan (I)	Kode	Kepuasan Pelanggan (P)	(I x P)
A01	3.4	B01	3,9	13.26
A02	3.5	B02	3,5	12.25
A03	2.6	B03	3,4	8.84
A04	1.9	B04	2,9	5.51
A05	2.3	B05	3,0	6.9
A06	2.4	B06	3,1	7.44
	16.1		19.5	54.2

Kemudian menghitung nilai CSI dengan menggunakan rumus seperti dibawah ini:

$$CSI = T \ 5(Y) \times 100\% = CSI = \frac{53,39}{5(35.7)} \times 100\%$$

$$CSI = 0.80$$

$$CSI = 80\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan Metode CSI maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap *Café* adalah sebesar 80% atau Puas. Berikut ini merupakan tabel GAP data sampel kepuasan untuk mengukur indikator mana yang perlu ditingkatkan terkait menentukan kepuasan pada *café Dopamine*.

Tabel 9 Nilai GAP

No.	I	P	GAP	Q= H/P
1	3.4	3,9	-0.5	0.87
2	3.5	3,5	0	1
3	2.6	3,4	-0.8	0.76
4	1.9	2,9	-1	0.66
5	2.3	3,0	-0.7	0.77
6	2.4	3,1	-0.7	0.77

3.2 Implementasi Sistem

Hasil tampilan antar muka adalah tahapan dimana sistem atau aplikasi siap untuk dioperasikan pada keadaan yang sebenarnya sesuai dari hasil analisis dan perancangan yang dilakukan, sehingga akan diketahui apakah sistem atau aplikasi yang dibangun dapat menghasilkan suatu tujuan yang dicapai, *Berikut ini merupakan hasil tampilan antarmuka (interface) dari sistem yang telah dibangun* [19]. Pada aplikasi ini memiliki *interface* yang terdiri dari Menu *login*, Halaman utama *admin*, Tampilan Daftar, Tampilan Halaman Konsultasi, Halaman Data Produk, Halaman data *customer*, halaman dataset dan Halaman pertanyaan[20].

1. Tampilan Halaman Utama

Saat pengguna mengakses *websitemaka* akan masuk ke menu *login* yang menampilkan halaman *website*. Berikut ini merupakan tampilan *formlogin*.



Gambar 1 Menu Login

2. Tampilan Halaman Input Data Kepuasan *Customer*

Berikut ini merupakan tampilan antarmuka dari halaman Input Data Kepuasan



Gambar 2 Halaman data Kepuasan Admin

3. Tampilan Halaman *Dashboard*

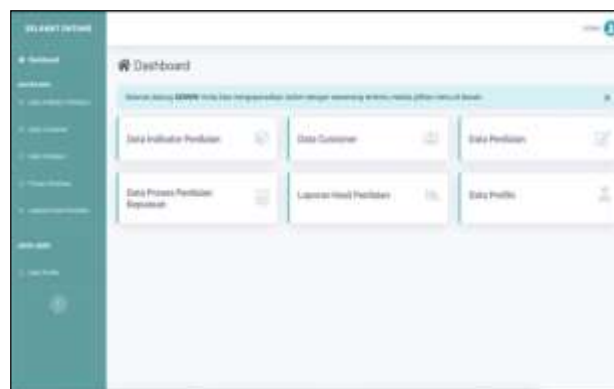
Berikut ini merupakan tampilan antarmuka dari *dashboard* utama yang telah dibangun



Gambar 3 Halaman Tampilan Dashboard

4. Tampilan Halaman Data *Customer*

Berikut ini merupakan tampilan antarmuka dari halaman data *Customer* yang telah dibangun.



Gambar 4 Halaman Data *Customer*

5. Tampilan Halaman Data Indikator Penilaian

Berikut ini merupakan tampilan antarmuka dari halaman Indikator Penilaian yang telah dibangun.



Gambar 5 Halaman Data Indikator Penilaian



Indikator	Nilai 1	Nilai 2	GAP	Nilai Gap
1	0.0	0.0	0.0	0.00
2	0.0	0.0	0.0	0.00
3	0.0	0.0	0.0	0.00
4	0.0	0.0	0.0	0.00
5	0.0	0.0	0.0	0.00

Nilai (CS) 84.75
Kategori: Sangat Baik

Gambar 9 Halaman Data Laporan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis permasalahan, sistem yang telah dibangun dapat digunakan untuk memberikan hasil kesimpulan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap *Café Dopamine*. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang telah diterapkan pada sistem dapat memberikan hasil tingkat kepuasan pelanggan serta dapat memberikan nilai GAP pada setiap indikator penilaian dimana pihak *Café* akan mengetahui indikator mana yang harus ditingkatkan dan indikator mana yang sudah bagus. Sistem telah dirancang dengan menggunakan pemodelan berbasis objek *Unified Modelling Language* (UML) kemudian dibangun dengan menggunakan sistem berbasis web based application dengan bahasa PHP, HTML, *Bootstrap*, *Javascript* serta *Jquery* dan menggunakan *databaseMySQL* sebagai penyimpanan pada sistem.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih diucapkan kepada kedua orang tua serta keluarga yang selalu memberi motivasi, Doa dan dukungan moral maupun materi, serta pihak-pihak yang telah mendukung dalam proses pembuatan jurnal ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Kiranya jurnal ini bisa memberi manfaat bagi pembaca dan dapat meningkatkan kualitas jurnal selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan potential gain in customer value (pgcv). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24-29.
- [2]. Harmaja, O. J., Purba, W., Siregar, M. P., Manurung, H. T., & Sirait, F. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekninkom (Teknik Informasi dan Komputer)*, 5(1), 147-152.
- [3]. Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018, September). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (pp. 339-344)..
- [4]. Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). pengukuran kepuasan konsumen menggunakan customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analysis (IPA)(studi kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286-295.
- [5]. Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri ISSN*, 2503, 488X.
- [6]. Indrajaya, D. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery. *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(3), 1-6. [7]. H. Santoso, I. P. Hariyadi, and Prayitno, "Data Mining Analisa Pola Dengan Menggunakan Metode Decision Tree," *Semin Nas Teknol Inf dan Multimed 2020*, no. 2, pp. 19-24, 2020, [Online]
- [8]. Mashlahah, Susi. *Prediksi kelulusan mahasiswa menggunakan metode decision tree dengan penerapan algoritma C4. 5*. Diss. Universitas Islam (2022).
- [9]. Apriadi, Heru, Faizatul Amalia, and Bayu Priyambadha. "Pengembangan Aplikasi Kakas Bantu Untuk Menghitung Estimasi Nilai Modifiability Dari Class Diagram." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3.11 (2019): 10605-10613.
- [10]. Purba, Joe. "Pengertian Dasar Dan Simbol Flowchart." Tersedia: https://www.academia.edu/6912277/pengertian_dasar_dan_simbo_l_flowchart [1 Januari 2022] (2013). [11]. Oktaviyani, Enny Dwi, Abertun Sagit Sahay, and Arie Pradana. "SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN SELEKSI JABATAN PIMPINAN TINGGI PRATAMA DI KABUPATEN KATANGAN MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING." *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika* 11.2 (2017): 19-27.
- [12]. SETIAWAN, Azril Dwi; YAMANI, Achmad Zaki; WINATI, Famila Dwi. pengukuran kepuasan konsumen menggunakan customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analysis (IPA)(studi kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 2022, 1.4: 286-295.
- [13]. Wijaya, Satria. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index." *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* 3.1 (2019): 11-17.

- [14]. Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2019). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1)..
- [15]. Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129-136.
- [16]. Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11-17.
- [17]. Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129-136.
- [18]. Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139.
- [19]. Nudin, I., Dolorosa, E., & Suharyani, A. (2022). Kepuasan Konsumen Sayuran Hidroponik di Kota Pontianak: Sebuah Analisis Customer Satisfaction Index (CSI). *JSEP (Journal of Social and Agricultural Economics)*, 15(3), 247-256.
- [20]. Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)(Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13-19.