

Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dalam Penilaian Pelayanan Konsumen pada PT. Indako Trading Coy Berbasis Android

Implementation of Customer Satisfaction Index (CSI) Method in Consumer Service Assessment at PT. Indako Trading Coy Based on Android

Ardy Arya Pratama¹, Ria Eka Sari²

^{1,2}Program Studi Informatika Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia
E-mail: arya8106@gmail.com¹, ladiespure@gmail.com²

ABSTRAK

PT. Indako Trading Coy harus mempunyai strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik layanan yang diberikan, strategi yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan produk yang layanan lebih baik, harganya lebih murah, pelayanannya lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaingnya. Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu layanan dengan mutu yang jelek, harga yang mahal, pelayanan yang seenaknya, maka keadaan ini pasti memberikan ketidakpuasan bagi pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman, maka akan bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Sehingga PT. Indako Trading Coy harus mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan supaya pelanggan tetap menjadi konsumen pada PT. Indako Trading Coy. Pada PT. Indako Trading Coy belum ada aplikasi untuk menentukan kepuasan pelanggan. Selama ini belum ada kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan, sehingga setiap keluhan disampaikan secara lisan. Keluhan-keluhan tersebut yang diterima oleh manajemen PT. Indako Trading Coy misalnya kurang lengkapnya fasilitas, kebersihan, waktu tunggu dalam melayani, fasilitas untuk menunggu pesanan yang kurang memadai, dan lain-lain.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index (CSI), Konsumen, Android, Mysql*

ABSTRACT

PT. Indako Trading Coy must have a relevant strategy according to the characteristics of the service provided, a strategy that can be implemented, for example, by providing products with better service, cheaper prices, better service, when compared to what its competitors do. If the opposite happens, namely poor quality service, high prices, arbitrary service, then this situation will definitely cause dissatisfaction for customers. Along with the development of the times, companies that operate in the same field will emerge. So that PT. Indako Trading Coy must maintain service to customers so that customers remain consumers of PT. Indako Trading Coy. At PT. Indako Trading Coy does not yet have an application to determine customer satisfaction. So far there has been no questionnaire to determine customer satisfaction, so every complaint is conveyed verbally. These complaints were received by the management of PT. Indako Trading Coy, for example, incomplete facilities, cleanliness, waiting time for service, inadequate facilities for waiting for orders, etc.

Keywords : *Customer Satisfaction Index (CSI), Consumer, Android, Mysql*

Info Artikel :

Disubmit : 15 Februari 2025

Direview : 11 Maret 2025

Diterima : 18 April 2025

Copyright © 2025 – Journal UPU. All rights reserved...

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat saat ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam memenangkan persaingan bisnis, khususnya di sektor otomotif [1]. Pelayanan yang prima tidak hanya berdampak pada loyalitas pelanggan, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap citra dan keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang [2]. PT. Indako Trading Coy sebagai salah satu perusahaan besar yang bergerak di bidang distribusi sepeda motor Honda di

wilayah Sumatera Utara, memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan mutu layanan kepada konsumennya agar tetap menjadi pilihan utama di tengah persaingan yang ketat.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan [3]. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya di sektor otomotif, perusahaan dituntut untuk tidak hanya menjual produk berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang unggul agar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan [4]. PT. Indako Trading Coy, sebagai main dealer resmi sepeda motor Honda di wilayah Sumatera Utara, telah menjadi bagian dari industri otomotif nasional selama bertahun-tahun. Namun, seiring dengan meningkatnya ekspektasi konsumen dan kompleksitas kebutuhan pelanggan, perusahaan menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa kendala nyata yang dihadapi PT. Indako Trading Coy dalam proses pelayanan konsumen, antara lain Pengumpulan data kepuasan pelanggan selama ini dilakukan secara manual melalui kuesioner kertas atau wawancara lisan. Hal ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga berpotensi menimbulkan bias dan kesalahan input data, serta kurang praktis untuk dianalisis dalam skala besar. Akibat tidak adanya sistem terintegrasi, informasi mengenai kepuasan pelanggan seringkali tidak terdokumentasi dengan baik. Hal ini menyulitkan manajemen dalam melakukan evaluasi dan mengambil keputusan strategis berbasis data.

Tingkat partisipasi konsumen dalam mengisi survei cenderung rendah karena metode konvensional dirasa tidak menarik dan tidak fleksibel [5]. Konsumen seringkali merasa survei terlalu panjang, sulit diakses, atau tidak memberikan umpan balik langsung setelah pengisian [6].

Namun, untuk meningkatkan mutu pelayanan, perusahaan membutuhkan alat ukur yang akurat dan terstruktur guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara objektif. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) [7]. Metode ini memungkinkan perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara kuantitatif berdasarkan berbagai indikator pelayanan yang diberikan [8]. Dengan penerapan CSI, perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek pelayanan mana yang sudah memenuhi harapan konsumen dan aspek mana yang masih perlu ditingkatkan [9].

Beberapa penelitian telah dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diantaranya Berdasarkan penelitian oleh [10] dengan judul penelitian "Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)" Hasil pengukuran ini dapat menjadi dasar bagi pemilik restoran untuk mengimplementasikan perubahan yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga daya saing di industri kuliner. Berdasarkan penelitian oleh [11] dengan judul penelitian " *Decision Support System* Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Counter Ponsel Menggunakan Metode CSI" Hasil yang diperoleh adalah terciptanya sebuah sistem pendukung keputusan yang akan memberikan output (keluaran) berupa indeks kepuasan pelanggan (IKP) yang akan digunakan sebagai tolak ukur atau acuan atas kepuasan pelanggan dengan Zaxom Ponsel [12].

Penelitian ini difokuskan pada penerapan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam menilai pelayanan konsumen PT. Indako Trading Coy dengan memanfaatkan aplikasi berbasis Android sebagai alat bantu pengumpulan dan analisis data. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pihak manajemen perusahaan dapat memperoleh informasi yang akurat dan terstruktur tentang tingkat kepuasan pelanggan serta mampu melakukan evaluasi secara berkala demi meningkatkan kualitas layanan yang diberikan [13].

Untuk itu, pengembangan aplikasi Android yang mengintegrasikan metode CSI menjadi solusi strategis bagi PT. Indako Trading Coy. Dengan aplikasi ini, proses pengumpulan data dapat dilakukan secara digital, respons konsumen dapat meningkat melalui tampilan yang user-friendly, dan manajemen dapat mengakses hasil evaluasi secara real-time untuk mendukung pengambilan keputusan. Melalui penelitian ini, diharapkan akan tercipta sistem evaluasi pelayanan konsumen yang modern, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan di era digital saat ini. Tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi langkah nyata PT. Indako Trading Coy dalam melakukan transformasi digital di bidang layanan konsumen.

2.METODE

Penulis melakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis guna mendapatkan data-data dan informasi tentang permasalahan perusahaan yang berdasarkan teori kepuasan pelanggan. Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

1. Studi Pustaka (*Library Reasearch*)

Pada studi ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan pelayanan dalam kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode CSI [14]. Pengutipan yang dilakukan dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan atau pun buku diktat yang dipergunakan selama kuliah.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pihak-pihak yang berkompeten dalam kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data-data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti. Studi lapangan meliputi :

- a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)

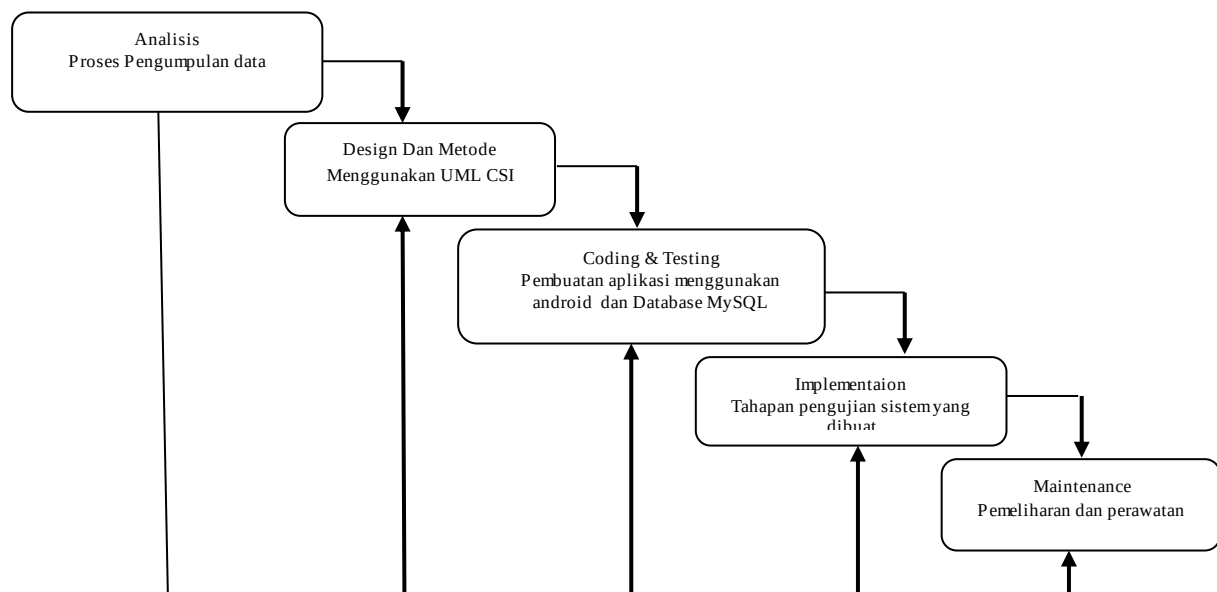
Pada bagian ini penulis mengamati proses penyampaian informasi yang diberikan kepada pelanggan mulai dari pelayanan, penyampaian informasi, dan pelayanan lainnya.

- b. *Interview* (Wawancara)

Pada bagian ini dilakukan proses wawancara langsung dengan manajemen PT. Indako Trading Coy untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru pada PT. Indako Trading Coy. Proses wawancara dilakukan kepada Supervisor pada PT. Indako Trading Coy. Adapun pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah selama ini proses penyampaian keluhan konsumen dapat disampaikan dengan baik ?
- 2) Apa saja kendala yang terjadi dalam proses pelayanan konsumen pada PT. Indako Trading Coy?
- 3) Bagaimana cara PT. Indako Trading Coy dalam mengatasi keluhan konsumen untuk tiap harinya?
- 4) Apakah untuk saat ini PT. Indako Trading Coy sudah memiliki aplikasi dalam proses pelayanan konsumen untuk tiap harinya?

Metodologi pengembangan sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode digambarkan dalam bentuk *Diagram Waterfall* seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka Waterfall

Pemetaan penelitian menggunakan *diagram waterfall* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Kebutuhan
Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data pelanggan dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah *Android Studio*.
2. Desain Sistem Dan Metode
Secara umum perancangan sistem pelayanan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode CSI menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.
3. Penulisan Kode Program
Coding merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap *system* tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.
4. Pengujian Program
Dalam penelitian ini dilakukan uji coba program dengan Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.
5. Pemeliharaan Sistem
Setelah proses uji coba program dilakukan, maka dilakukan pemeliharaan sistem lebih spesifik dengan Perangkat lunak yang susah disampaikan kepada *user* pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru, atau karena user membutuhkan perkembangan fungsional

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pembahasan

Nilai diperoleh dari perhitungan CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kepuasan yang tercantum pada Tabel 1

Tabel 1. Tabel Nilai Kategori CSI

No	Nilai	Kategori SCI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan (Puji Wulan Dari : 2022).

Studi Kasus

Menentukan kriteria penilaian customer terdiri atas 5 kondisi indikator-indikator pada setiap dimensi dengan menggunakan metode CSI yang dibutuhkan. Tabel III.3 merupakan Kode dan Kriteria penilaian customer yang didapatkan dari PT. Indako Trading Coy, dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 2 Kriteria Penilaian Customer

Kode Kriteria Penilaian		Kriteria penilaian customer	Indikator Penilaian Customer									
			Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
			SP	P	CP	KP	P	SP	P	CP	KP	TP
C1		1. Pelayanan										
	a.	PT. Indako Trading Coy menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan										
	b.	Transaksi pembayaran yang mudah										
C2		2. Kecepatan										
	a.	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen										
	b.	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan										
C3		3. Komunikasi										
	a.	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen										
	b.	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk										
C4		4. Kedisiplinan										
	a.	Ketepatan waktu dalam melakukan tugas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.										
	b.	Kehadiran karyawan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.										
C5		5. Penampilan										
	a.	Karyawan berpakaian rapi dan sopan.										
	b.	Kerapihan setiap ruangan yang dikerjakan terjaga dengan baik setiap hari.										

Dalam menentukan kepuasan pelanggan di dalam metode CSI maka digunakan skala pengukuran yaitu Skala Likert. Skala Likert digunakan sebagai acuan dalam penyusunan kuesioner yang disebarkan kepada responden. Dalam setiap pernyataan diberi bobot dengan menggunakan skala likert yang terdiri 1-5. Pada tabel 2 merupakan skala likert yang digunakan dalam menentukan skala likert pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, dapat dilihat dibawah ini.

Berikut ini adalah skala penilaian responden terhadap kuisisioner untuk dapat digunakan pada perhitungan metode CSI :

Tabel 3. Skala Likert Tingkat Kepentingan Dan Tingkat kepuasan

No	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Bobot Nilai
1	Tidak penting (TP)	Tidak Puas (TP)	1
2	Kurang Penting (KP)	Kurang Puas (KP)	2
3	Cukup Penting (CP)	Cukup Puas (CP)	3
4	Penting (P)	Puas (P)	4
5	Sangat Penting (SP)	Sangat Puas (SP)	5

Pada penilaian customer ada 10 nama yang digunakan dalam mengukur kepuasan customer terhadap kinerja pelayanan. Pada tabel 5 merupakan nama alternatif dan kode alternatif, dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4. Nama Alternatif dan Kode nama Alternatif

No	Nama Alternatif	Kode Nama Alternatif
1.	Liza Setia Joni	A1
2.	Rikamalia	A2

3.	Miranda Fallatanza	A3
4.	Endang Safitri	A4
5.	Putri Handayani	A5
6.	Suryani	A6
7.	Cut Ade Rahmadian	A7
8.	Razi Satria	A8
9.	Amelia Andika Putri	A9
10.	Nelli Gustiana	A10

Dalam melakukan perhitungan metode CSI terdapat beberapa langkah-langkah dalam melakukan perhitungan yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan nilai rata-rata *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Pada tabel 5 dan 6 merupakan konversi penilaian *customer* pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dan perhitungan nilai rata-rata MIS dan MSS, dapat dilihat dibawah ini

Tabel 5. Konversi Penilaian *Customer* Tingkat Kepentingan

Nama	C1		C2		C3		C4		C5	
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Liza Setia Joni	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4
Rikamalia	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Miranda Fallatanza	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3
Endang Safitri	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
Putri Handayani	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4
Suryani	3	4	2	3	4	3	3	4	5	4
Cut Ade Rahmadian	5	5	3	4	3	4	2	4	5	4
Razi Satria	4	5	3	5	2	4	5	3	5	3
Amelia Andika Putri	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5
Nelli Gustiana	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
Rata Rata	4.2	4.5	3.7	4.3	3.9	4	3.9	4.2	4.4	4

Tabel 6. Konversi Penilaian *Customer* Tingkat Kepuasan

Nama	C1		C2		C3		C4		C5	
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Liza Setia Joni	5	5	5	4	2	2	3	4	1	2
Rikamalia	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
Miranda Fallatanza	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3
Endang Safitri	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5
Putri Handayani	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2
Suryani	3	4	2	3	4	3	3	4	5	5
Cut Ade Rahmadian	4	4	2	4	3	4	2	3	5	4
Razi Satria	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4
Amelia Andika Putri	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3
Nelli Gustiana	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5
Rata Rata	4.1	4	3.4	3.8	3.3	3.5	3.5	3.7	4	3.7

Berikut pada tabel 7 merupakan nilai jumlah rata-rata MIS dan MSS, dapat dilihat dibawah ini

Tabel 7. Nilai Jumlah Rata-rata MIS dan MSS

Kriteria	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)
C1	4.2	4.1
	4.5	4
C2	3.7	3.4
	4.3	3.8
C3	3.9	3.3
	4	3.5
C4	3.9	3.5
	4.2	3.7
C5	4.4	4
	4	3.7
Total Nilai	41.2	37

2. Menghitung Weight Factor (WF)

Perhitungan weight factor (WF) dilakukan dengan mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau mean importance score (MIS) masing-masing atribut menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

Penyelesaian WF:

Tabel 8 Hasil WF

DIMENSI	PERNYATAAN	WF = MIS / TOTAL MIS
Pelayanan	PT. Indako Trading Coy menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan	$4.2 / 41.2 = 10.2 \%$
	Transaksi pembayaran yang mudah	$4.5 / 41.2 = 10.9 \%$
Kecepatan	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	$3.7 / 41.2 = 9 \%$
	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan	$4.3 / 41.2 = 10.4 \%$
Komunikasi	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	$4 / 41.2 = 9.7 \%$
	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk	$4 / 41.2 = 9.7 \%$
Kedisiplinan	Ketepatan waktu dalam melakukan tugas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	$3.9 / 41.2 = 9.5 \%$
	Kehadiran karyawan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	$4.2 / 41.2 = 10.2 \%$
Penampilan	Karyawan berpakaian rapi dan sopan.	$4.4 / 41.2 = 10.7 \%$
	Kerapihan setiap ruangan yang dikerjakan terjaga dengan baik setiap hari.	$4 / 41.2 = 9.7 \%$

3. Menghitung nilai *Weight Score* (WS)

Weight score merupakan perkalian antara *weight Factor* (WF) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau tingkat kepuasan.

$$\text{Rumus : } WS = WF * MSS$$

Tabel 9 Hasil WS

Dimensi	Pernyataan	WF = MIS / TOTAL MIS	WS = MSS * WF	WEIGHT SCORE (WS)
Pelayanan	PT. Indako Trading Coy menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan	4.2 / 41.2 = 10.2 %	4.1 x 10.2	41.82
	Transaksi pembayaran yang mudah	4.5 / 41.2 = 10.9 %	4 x 10.9	43.6
Kecepatan	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	3.7 / 41.2 = 9 %	3.4 x 9	30.6
	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan	4.3 / 41.2 = 10.4 %	3.8 x 10.4	39.52
Komunikasi	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	4 / 41.2 = 9.7 %	3.3 x 9.7	32.01
	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk	4 / 41.2 = 9.7 %	3.5 x 9.7	33.95
Kedisiplinan	Ketepatan waktu dalam melakukan tugas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	3.9 / 41.2 = 9.5 %	3.5 x 9.5	33.25
	Kehadiran karyawan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	4.2 / 41.2 = 10.2 %	3.7 x 10.2	37.74
Penampilan	Karyawan berpakaian rapi dan sopan.	4.4 / 41.2 = 10.7 %	4 x 10.7	42.8
	Kerapihan setiap ruangan yang dikerjakan terjaga dengan baik setiap hari.	4 / 41.2 = 9.7 %	3.7 x 9.7	35.89

4. Menghitung nilai *Weight Total* (WT)

Menghitung nilai *weight total* (WT) merupakan hasil penjumlahan dari keseluruhan nilai *Weight Score* (WS).

Tabel 10. Total WS

Dimensi	Pernyataan	WEIGHT SCORE (WS)
Pelayanan	PT. Indako Trading Coy menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan	41.82
	Transaksi pembayaran yang mudah	43.6
Kecepatan	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	30.6
	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan	39.52
Komunikasi	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	32.01
	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk	33.95
Kedisiplinan	Ketepatan waktu dalam melakukan tugas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	33.25
	Kehadiran karyawan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	37.74

Dimensi	Pernyataan	WEIGHT SCORE (WS)
	Kehadiran karyawan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.	37.74
Penampilan	Karyawan berpakaian rapi dan sopan.	42.8
	Kerapihan setiap ruangan yang dikerjakan terjaga dengan baik setiap hari.	35.89
Weight Total		371.18

Nilai Weight Total (WT) adalah 371,18

4. Menentukan CSI

Dalam menentukan CSI dapat dilakukan pembagian dari nilai Weight Total (WT) dengan skala likert tertinggi.

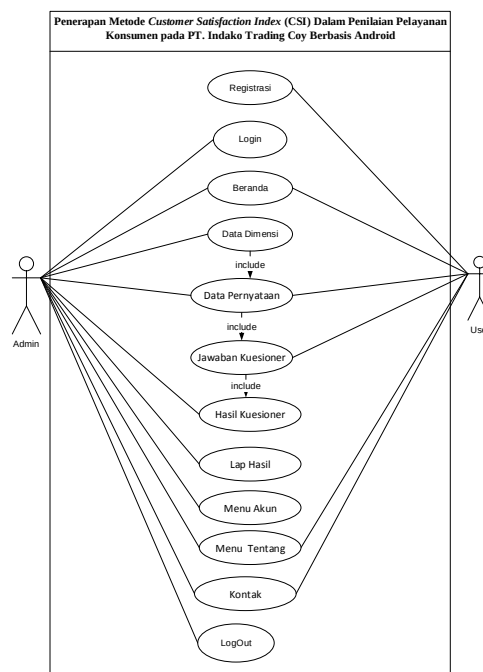
$$CSI = \frac{WT}{sv} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{371.18}{5} \times 100\% \\ = 74.236\%$$

5. Menentukan hasil akhir nilai Index dari penilaian Customer secara keseluruhan

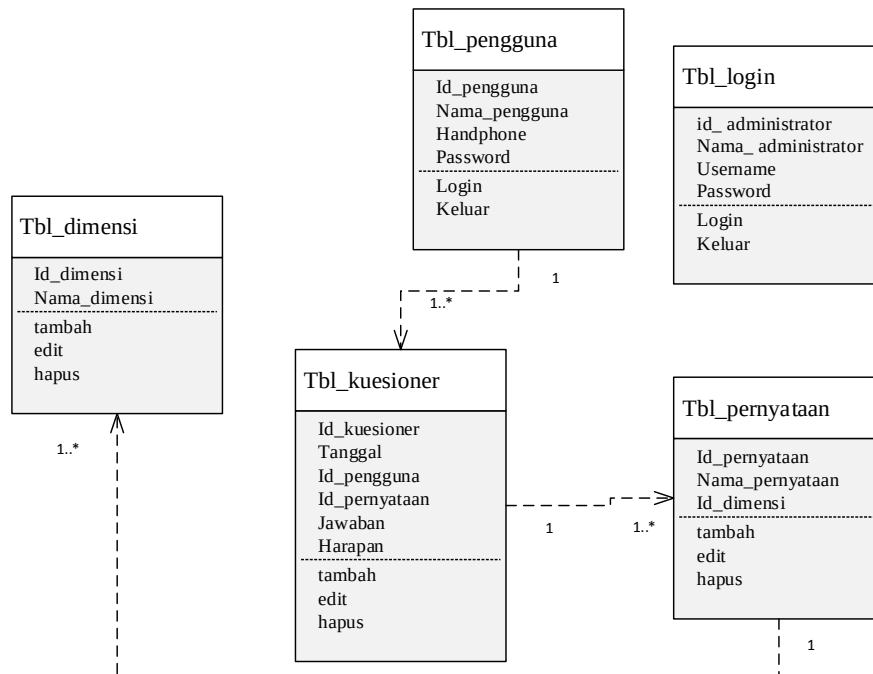
Hasil nilai perhitungan CSI yang telah dilakukan diperoleh dari nilai weight total sebesar 371,18 yang dibagi dengan nilai skala likert yang tertinggi dan dikali 100%. Maka hasil perhitungan CSI secara keseluruhan adalah sebesar 74,236%. Dapat dijelaskan bahwa index kepuasan customer secara keseluruhan berada pada kriteria 66%-80.99% yang berarti secara menyeluruh customer di PT. Indako Trading Coy merasa PUAS berdasarkan indikator penilaian customer pada kinerja pelayanan PT. Indako Trading Coy.

Sebuah *use case* digambarkan sebagai elips horizontal dalam suatu diagram UML *use case*, dapat dilihat pada gambar 2



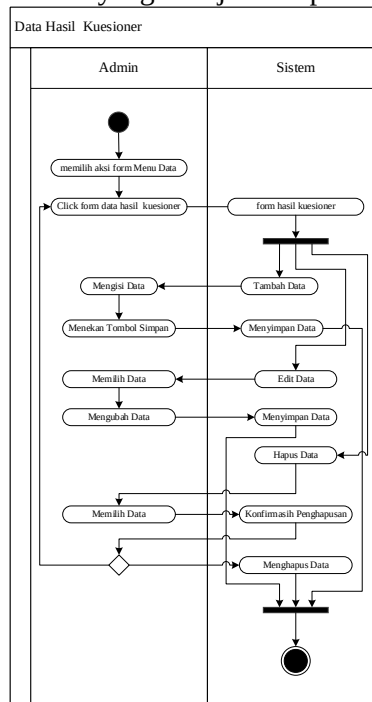
Gambar 2. Use Case Diagram

Rancangan kelas-kelas yang akan digunakan pada sistem yang akan dirancang dapat dilihat pada gambar 3 :



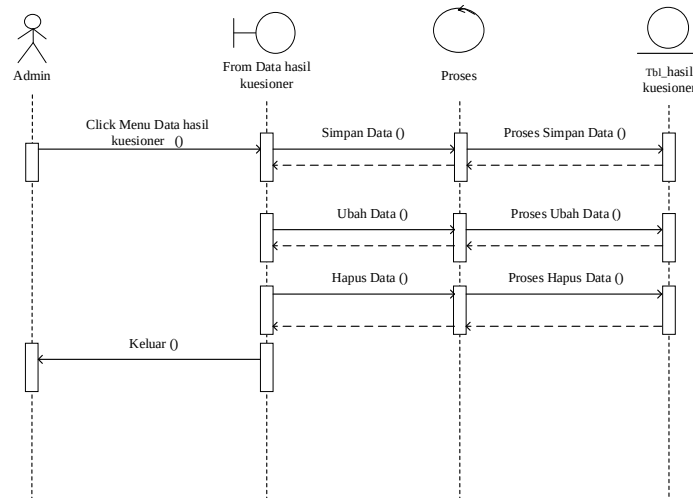
Gambar 3. Class Diagram

Aktivitas yang dilakukan oleh admin pada pengolahan data hasil kuesioner dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut yang ditunjukkan pada gambar 4 berikut :



Gambar 4. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

Serangkaian kinerja sistem yang dilakukan oleh admin pada pengolahan data hasil kuesioner dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut yang ditunjukkan pada gambar 5 berikut :



Gambar 5. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

3.2. Hasil 1. Tampilan Menu Registrasi

Tampilan *registrasi* merupakan tampilan yang pertama kali muncul ketika program dijalankan. Berfungsi sebagai *form input username* dan *password admin* program. Gambar tampilan *registrasi* dapat ditunjukkan pada gambar 6 :

The screenshot shows a mobile application interface for 'HONDA INDAKO'. At the top, there's a header with the logo and name. Below it, a section titled 'Indako Trading Ltd' contains some descriptive text. The main part of the screen is a registration form titled 'Daftar Baru'. It includes input fields for 'Nama Lengkap', 'Email Lengkap', 'NoHp/No', 'Username', 'Password', and 'Konfirmasi Password'. At the bottom of the form are two red buttons: 'Daftar Sekarang' and 'Batal'.

Gambar 6. Tampilan Form Registrasi

2. Tampilan Menu Login

Tampilan *Login* merupakan tampilan yang pertama kali muncul ketika program dijalankan. Berfungsi sebagai *form input username* dan *password admin* program. Gambar tampilan *login* dapat ditunjukkan pada gambar 7 :

Gambar 7. Tampilan *Form Login*

3. Tampilan *Form Data Menu Beranda*

Form ini menampilkan pilihan data menu beranda, ketika memilih data menu beranda maka program akan menampilkan data menu beranda. Gambar tampilan *form* data menu beranda dapat pada gambar 8.

Gambar 8. Tampilan *Form Menu Beranda*

4. Tampilan *Form Data Isi Kuisioner*

Form ini menampilkan pilihan data isi kuisioner, ketika memilih data isi kuisioner maka program akan menampilkan data isi kuisioner. Gambar tampilan *form* data isi kuisioner dapat pada gambar 9.



Gambar 9. Tampilan *Form* Isi Kuisisioner

5. Tampilan *Form* Data Tentang

Form ini menampilkan pilihan data tentang, ketika memilih data tentang maka program akan menampilkan data tentang. Gambar tampilan *form* data tentang dapat pada gambar 10



Gambar 10. Tampilan *Form* Tentang

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dalam Penilaian Pelayanan Konsumen pada PT. Indako Trading Coy Berbasis Android, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Masalah yang terjadi dalam penilaian pelayanan konsumen pada PT. Indako Trading Coy adalah pelanggan sangat sulit dalam menyampaikan *complain* (keluhan) terhadap pelayanan pada PT. Indako Trading Coy dan penyampaian informasi layanan pada PT. Indako Trading Coy kepada konsumen kurang akurat dikarenakan sering terjadinya miskomunikasi.

2. Solusi dalam mengatasi masalah yang terjadi pada PT. Indako Trading Coy adalah dengan membangun aplikasi Penilaian Pelayanan Konsumen berbasis android dengan menggunakan metode CSI.
3. Hasil dalam penelitian ini adlaah dapat mempermudah PT. Indako Trading Coy dalam mengukur kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan dalam proses service kendaraan dan dengan demikian dapat menarik minat dari konsumen serta Konsumen pada PT. Indako Trading Coy dapat lebih mudah dalam melakukan penilaian pelayanan dengan menggunakan aplikasi berbasis android.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Manurung, S., Simanullang, I., & Rumapea, H. (2022). Perancangan Aplikasi E-commerce Penjualan Bubuk Kopi Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Berbasis Website Pada UD. Tanpak Sidikalang. *Journal of Information and Technology*, 2(2), 41-48.
- [2] Hidayat, L., Sari, Y. P., & Amnah, A. (2023, August). E-Survei Kepuasan Pengguna Pada Program Studi Teknik Informatika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, pp. 161-171).
- [3] Rachmatullah, S., Arifin, M. N., Mansur, M. U., & Fatah, Z. (2023). Sistem Informasi Penjualan Melon Berbasis Qrcode. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2837-2845.
- [4] Wulandari, M. S., & Noveandini, R. (2023). Penerapan Metode Costumer Relationship Management Pada Fitur Sistem Penjualan Produk Kecantikan Berbasis Web (Studi Kasus: Toko Id. Maskmask). *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 7(1), 160-171.
- [5] Janah, B. M., Ramadhani, I. A., & Kasri, M. A. (2022). Perancangan Sistem Penjualan ATK pada Toko Lia Education Center Berbasis Website. *JURNAL PETISI (Pendidikan Teknologi Informasi)*, 3(1), 14-19.
- [6] Fuady, T., Amirudin, D., Surahmat, A., & Rifai, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Catatan Dan Pengawasan Hewan Ternak Menggunakan Qr Code Berbasis Web Dengan Metode Agile. *Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 7(1), 33-42.
- [7] Tanio, R., & Johan, J. (2022). Aplikasi Kunjungan Sales Menggunakan Qr Code Berbasis Android Pada PT Surya Asia Abadi. *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer dan Informasi (JMApTeKsi)*, 4(3), 76-81.
- [8] Rabbani, A. (2023). Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran Resto Berbasis QR Code. *Electrician: Jurnal Rekayasa dan Teknologi Elektro*, 17(1), 77-82.
- [9] Dari, P. W., & Sellyana, A. (2022). Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index). *JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer dan Informasi)*, 10(2), 46-53.
- [10] Janis, J. W., Mamahit, D. J., Sugiarso, B. A., Rumagit, A. M., Elektro, T., Sam, U., & Manado, R. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Online Sistem Pemesanan Jasa Tukang Bangunan Berbasis Lokasi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.35793/jti.15.1.2021.29023>
- [11] Yeni Anggraini, SISTEM INFORMASI PENJUALAN SEPEDA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER (STUDI KASUS : ORBIT STATION), *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*
- [12] Alda, M. (2022). Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Mobile pada Supermarket Kasimura. *Jurnal*

Processor, 17(1), 34.

- [13] Abi Perbawa, K., & Diana, D. (2022). Application of Linear Congruential Generator (LCG) Algorithm in Android Based Mathematics Education Game. *Jurnal Komputer, Informasi dan Teknologi (JKOMITEK)*, 2(1), 47-56.
- [14] MAULANI MUTTAFAQ, S. O. U. F. I. (2022). *PERANCANGAN DAN PENYUSUNAN GAME PUZZLE GAMBAR MENGGUNAKAN METODE LINEAR CONGRUENTIAL GENERATOR (LCG) UNTUK PENGACAKANiGAME PUZZLEiGAMBAR* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).