

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BUMDes KARYA AGUNG
MANDIRI DI DESA PASIR AGUNG KECAMATAN
BANGUN PURBA KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S1) Pada Program Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian*



Oleh :

ANISA AYU KHAIRANI
NIM. 2026050

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BUMDes KARYA AGUNG MANDIRI DI DESA
PASIR AGUNG KECAMATAN BANGUN PURBA KABUPATEN
ROKAN HULU**

SKRIPSI

Oleh :

ANISA AYU KHAIRANI
NIM. 2026050

Telah Disetujui,

Pembimbing I



Sischa Febriani Y.A, S.Tr.P., M.App.Sc
NIDN. 1013029601

Pembimbing II

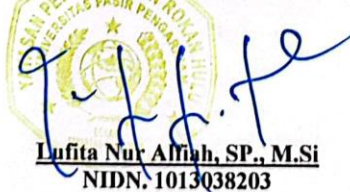


Rina Febrinova, SE., MMA
NIDN. 1002028102

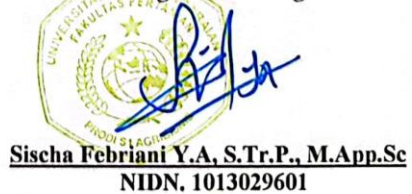
Pasir Pengaraian, Februari 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian


Lufita Nur Afifah, SP., M.Si
NIDN. 1013038203

Ketua Program Studi Agribisnis


Sischa Febriani Y.A, S.Tr.P., M.App.Sc
NIDN. 1013029601

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BUMDes KARYA AGUNG MANDIRI DI DESA
PASIR AGUNG KECAMATAN BANGUN PURBA KABUPATEN
ROKAN HULU**

Yang disusun dan diajukan oleh :

ANISA AYU KHAIRANI
NIM. 2026050

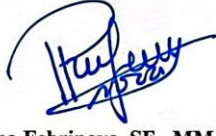
**Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada tanggal 30 Januari 2025
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

Susunan Dewan Penguji

Ketua


Sischa Febriani Y.A., S.Tr.P., M.App.Sc
NIDN. 1013029601

Anggota I


Rina Febrinova, SE., MMA
NIDN. 1002028102

Anggota II


Ikhsan Gunawan, SP., MMA
NIDN. 1024097901

Anggota III


Ir. Kusmiati, SP., M.Si
NIDN. 1023039701

Anggota IV


Eko Sutrisno, S.Tp., M.Si
NIDN. 1018109601

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Ayu Khairani
Nim : 2026050
Program studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Karya Agung Mandiri Di Desa Pasir Agung Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar- benar hasil karya, gagasan rumusan dan penelitian saya sendiri serta arahan dari dosen pembimbing dan bukan hasil keseluruhan plagiat dari skripsi orang lain dan kutipan yang diambil untuk kelengkapan skripsi ini dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah saya peroleh melalui karya tulis ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya, untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Pasir Pengaraian, Februari 2025
Pembuat pernyataan




Anisa Ayu Khairani
Nim. 2026050

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BUMDes KARYA AGUNG MANDIRI DI DESA
PASIR AGUNG KECAMATAN BANGUN PURBA KABUPATEN
ROKAN HULU**

Anisa Ayu Khairani¹⁾, Sischa Febriani Yamesa Away²⁾, Rina Febrinova²⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pasir
Pengaraian, ²⁾Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas
Pasir Pengaraian

Email : 2026050@students.upp.ac.id, sischaaway@upp.ac.id,
rinafebrinova566@gmail.com

ABSTRAK

Jumlah pelanggan BUMDes pada tahun 2024 peningkatan pelanggan begitu signifikansi, namun yang menjadi permasalahan adalah setiap tahun terdapat pelanggan BUMDes yang keluar dari ruang lingkup tersebut dikarenakan pelayanan yang kurang baik ke pelanggan BUMDes dan masih banyak masyarakat yang belum atau tidak tertarik menjadi pelanggan BUMDes sehingga penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perlu dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Karya Agung Mandiri Di Desa Pasir Agung Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumers Statisfaction Index* (CSI). Adapun responden dalam penelitian ini adalah pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 252 orang. Sampel diambil secara sengaja dengan melihat nasabah yang masih aktif selama 5 tahun dan diperoleh sampel sebanyak 75 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 3 atribut yang termasuk kedalam Kuadran I, 9 atribut pada Kuadran II, 10 atribut pada Kuadran III, dan 3 atribut pada Kuadran IV. Sedangkan hasil dari metode *Costumers Statisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan untuk atribut kualitas pelayanan pelanggan adalah 77,04% berada pada rentan 66% - 80% dengan kateogri “puas”. Artinya secara keseluruhan pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes.

Kata Kunci: Pentingnya analisis kerja dan kepuasan pelanggan

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL WITH THE QUALITY OF SERVICES OF BUMDES KARYA AGUNG MANDIRI IN PASIR AGUNG VILLAGE, BANGUN PURBA DISTRICT, ROKAN HULU DISTRICT

Anisa Ayu Khairani¹⁾, Sischa Febriani Yamesa Away²⁾, Rina Febrinova²⁾

¹⁾Student of the Agribusiness Study Program Faculty of Agriculture University of Pasir Pengaraian, ²⁾ Lecturer of the Agribusiness Study Program Faculty of Agriculture University of Pasir Pengaraian

Email : 2026050@students.upp.ac.id, sischaaway@upp.ac.id,
rinafebrinova566@gmail.com

ABSTRACT

The number of BUMDes customers in 2024 will increase significantly, but the problem is that every year there are BUMDes customers who leave the scope due to poor service to BUMDes customers and there are still many people who are not or are not interested in becoming BUMDes customers, so the assessment satisfaction with the services provided is necessary. The aim of this research is to analyze the level of customer satisfaction regarding the service quality of Bumdes Karya Agung Mandiri in Pasir Agung Village, Bangun Purba District, Rokan Hulu Regency. The methods used in this research are Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Statistics Index (CSI). The respondents in this research were BUMDes Karya Agung Mandiri customers, Bangun Purba District, Rokan Hulu Regency, totaling 252 people. The sample was taken deliberately by looking at customers who were still active for 5 years and a sample of 75 people was obtained. The research results show that from the Importance Performance Analysis (IPA) method there are 3 attributes included in Quadrant I, 9 attributes in Quadrant II, 10 attributes in Quadrant III, and 3 attributes in Quadrant IV. Meanwhile, the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) method show that the level of satisfaction for the customer service quality attribute is 77.04%, which is in the range of 66% - 80% with the "satisfied" category. This means that overall BUMDes Karya Agung Mandiri customers are satisfied with the services provided by BUMDes

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumers Statisfaction Index (CSI)

KATA PENGANTAR

Penulis sangat bersyukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Karya Agung Mandiri di Desa Pasir Agung Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu”**. Keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hardianto, S.Pd., M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Lufita Nur Alfiah, SP., M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Sischa Febriani Yamesa Away, S.Tr.P, M.App.Sc Selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian sekaligus selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu arahan dan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini .
4. Ibu Rina Febrinova, SE, M.MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian.
6. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Sumedi dan Ibunda Rumi yang telah memberikan doa restu, dukungan dan kasih sayang hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Saudara kandung saya, Joko Wijayanto yang telah memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Suami saya, Lathif Prasetyantoro yang telah memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Terima kasih kepada pihak BUMDes Karya Agung Mandiri yang berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.
10. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Dalam penelitian skripsi ini tentunya tidak luput dari kesalahan, baik dari segi penulisan maupu pembahasannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk meningkatkan mutu tulisan ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi semua.

Pasir Pengaraian, Februari 2025

Penuli

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Metode Pengukuran Layanan Kepuasan	20
2.2.4 BUMDes	25
2.3 Kerangka Berfikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1 Data Primer	30
3.3.2 Data Sekunder	31
3.4 Teknik Analisis Data.....	31
3.4.1 Analisis Karakteristik Pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri	31
3.4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	31
3.4.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	33
3.4.4 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	35
3.5 Definisi Operasional.....	37
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	39
4.1 Gambaran Umum BUMDesa Karya Agung Mandiri	39

4.2 Keadaan Penduduk.....	40
4.3 Bidang Usaha BUMDes Karya Agung Mandiri	41
4.4 Struktur Organisasi BUMDes Karya Agung Mandiri.....	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Karakteristik Pelanggan	43
5.1.1 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia	43
5.1.2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin	44
5.1.3 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
5.1.4 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan	46
5.1.5 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pendapatan.....	47
5.1.6 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Lama Jangka Waktu Berlangganan	48
5.1.7 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Periode Pinjaman Dana	48
5.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BUMDes Karya Agung Mandiri	49
5.2.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	49
5.2.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri.....	2
Tabel 2. Jumlah BUMDes Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu	3
Tabel 3. Dampak Perbandingan Kinerja dan Harapan.....	12
Tabel 4. Atribut Pernyataan Dimensi Kualitas Jasa.....	24
Tabel 5. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kualitas Kinerja	32
Tabel 6. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 7. Struktur Organisasi BUMDes Karya Agung Mandiri.....	42
Tabel 8. Distribusi Umur Sampel Pelanggan.....	43
Tabel 9. Distribusi Jenis Kelamin Sampel Pelanggan	44
Tabel 10. Distribusi Tingkat Pendidikan Sampel Pelanggan.....	45
Tabel 11. Distribusi Jenis Pekerjaan Sampel Pelanggan	46
Tabel 12. Distribusi Pendapatan Sampel Pelanggan.....	47
Tabel 13. Distribusi Lama Jangka Waktu Berlangganan Sampel Pelanggan.....	48
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Periode Pinjaman Dana Sampel Pelanggan.....	49
Tabel 15. Kesesuaian (TKi) Antara Kepentingan Dan Kinerja	50
Tabel 16. Nilai Rata-Rata Dimensi Tangible	55
Tabel 17. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i>	57
Tabel 18. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 19. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i>	61
Tabel 20. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Empathy</i>	63
Tabel 21. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran I	67
Tabel 22. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran II.....	67
Tabel 23. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran III.....	69
Tabel 24. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran IV	70
Tabel 25. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja	21
Gambar 2 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 3. Diagram Kartesius Analisis IPA	66
Gambar 4. Peta Wilayah Penelitian	108
Gambar 5. Wawancara dengan nasabah BUMDesa	109
Gambar 6. Foto bersama direktur BUMDesa	109
Gambar 7. Kantin BUMDes Karya Agung Mandiri	110
Gambar 8. Kantor BUMDes Karya Agung Mandiri.....	110
Gambar 9. Karyawan BUMDes Karya Agung Mandiri.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Kusioner Tingkat Kepentingan (Y).....	94
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja (X)	99
Lampiran 3. Karakteristik Sampel	103
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	107
Lampiran 5. Peta Wilayah Penelitian.....	108
Lampiran 6. Dokumentasi.....	109