

**SKRIPSI**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT**  
**KECAMATAN RAMBAH TERHADAP PELAYANAN**  
**KARYAWAN DINAS KETAHANAN PANGAN**  
**KABUPATEN ROKAN HULU MENGGUNAKAN**  
**METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***  
**(IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**



Oleh :

**ARDONI**  
**NIM : 2125031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN**  
**ROKAN HULU**  
**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

**NAMA** : Ardoni  
**NIM** : 2125031  
**JUDUL PENELITIAN** : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah Terhadap Pelayanan Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada 31 Juli 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 31 Juli 2025

Pembimbing I



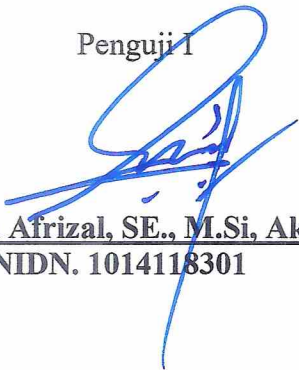
Dr. Afrijal, SE. MM., Ak., CA  
NIDN. 1027076902

Pembimbing II



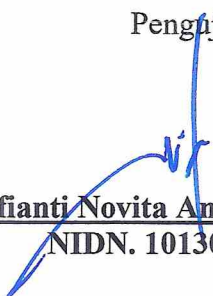
Makmur, SE., MMA, Ph.D  
NIDN. 1010038001

Penguji I



Andi Afrizal, SE., M.Si, Ak, CA  
NIDN. 1014118301

Penguji II



Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM  
NIDN. 1013058302

Penguji III



Hidayat, SE., MM, CPHCM  
NIDN. 1027058603

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,  
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, SE., M.Si  
NIDN. 1026068605

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pasir Pengaraian maupun di universitas lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasir Pengaraian.

Pasir Pengaraian, 31 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Ardoni  
NIM. 2125031

## ABSTRAK

**ARDONI. NIM: 2125031. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN RAMBAH TERHADAP PELAYANAN KARYAWAN DINAS KETAHANAN PANGAN KABUPATEN ROKAN HULU MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*. PEMBIMBING I: DR. AFRIJAL, SE, MM DAN PEMBIMBING II : MAKMUR,SE.,M.MA**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesehatan bank pada perusahaan perbankan BUMN yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia selama periode 2020-2023 menggunakan metode RGEC, yang meliputi Risk Profile (Profil Risiko), Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik), Earning (Pendapatan), dan Capital (Modal). Analisis ini dilakukan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja dan kesehatan keuangan bank dalam menghadapi tantangan selama periode tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kesehatan bank BUMN di periode 2020-2023 berada pada kategori yang memadai. Selain itu, penelitian juga menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Rambah terhadap kualitas pelayanan pelanggan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu sebesar 73,32 persen. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) ini masuk dalam kategori "puas" menurut kriteria Royan Firdaus (2021), yang menetapkan rentang 66% - 80% sebagai kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam evaluasi kesehatan perbankan BUMN serta hubungan dengan kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan, yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dan pemangku kebijakan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan ke depan.

**Kata Kunci :** *Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Sega puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, yang berjudul **“RAMBAH TERHADAP PELAYANAN KARYAWAN DINAS KETAHANAN PANGAN KABUPATEN ROKAN HULU MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Bapak Ibu Nurhayati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
4. Bapak Dr. Afrijal, SE, MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Makmur, SE.,M.MA, Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian, yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil, selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia yang tiada hentinya memberikan, kesabaran, pengorbanan, serta doa dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis.
8. Sahabat – sahabat ku yang telah banyak menghibur, memberi banyak pengalaman dan sangat memotivasi supaya bisa menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya, Amin.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pasir Pengaraian, 31 Juli 2025

Ardoni  
NIM. 2125031

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Penelitian terdahulu.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26

3.3 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4 Definisi Operasional.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.6 Instrumen Penelitian.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.2 Karakteristik Responden .....	42
4.3 Hasil dan Pembahasan .....	44
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Atribut Pernyataan Dimensi Kualitas Jasa.....	18
Tabel 2. 2. Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3. 1. Definisi Operasional .....	29
Tabel 3. 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 3. 3. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kualitas Kinerja .....	34
Tabel 3. 5. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 4. 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4. 2. Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3. Responden Berdasarkan Penghasilam .....	43
Tabel 4. 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4. 5. Kesesuaian (TKi) Antara Kepentingan Dan Kinerja .....	46
Tabel 4. 6. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja ..... 100698