

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAKU UMKM
TERHADAP LAYANAN KEPENGURUSAN NOMOR INDUK
BERUSAHA PADA *WEBSITE ONLINE SINGLE SUBMISSION*
DI SURABAYA DENGAN METODE *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX DAN *ANALYTICAL HIERARCHY*
*PROCESS***

SKRIPSI



GITA PUTRI ROSANTI

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAKU UMKM
TERHADAP LAYANAN KEPENGURUSAN NOMOR INDUK
BERUSAHA PADA *WEBSITE ONLINE SINGLE SUBMISSION*
DI SURABAYA DENGAN METODE *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX DAN *ANALYTICAL HIERARCHY*
*PROCESS***

SKRIPSI



GITA PUTRI ROSANTI

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAKU UMKM
TERHADAP LAYANAN KEPENGURUSAN NOMOR INDUK
BERUSAHA PADA *WEBSITE ONLINE SINGLE SUBMISSION*
DI SURABAYA DENGAN METODE *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX DAN *ANALYTICAL HIERARCHY*
*PROCESS***

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Statistika
Pada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

Gita Putri Rosanti
NIM. 081811833053

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, M.Si
NIP. 196204121989032001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

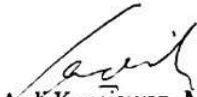
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM terhadap Layanan Kepengurusan Nomor Induk Berusaha Pada *Website Online Single Submission* di Surabaya dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Analythical Hierarchy Process*

Penyusun : Gita Putri Rosanti
NIM 081811833053

Pembimbing I : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
Pembimbing II : Ir. Elly Ana, M.Si
Tanggal Ujian :

Disetujui oleh,

Pembimbing I,


Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

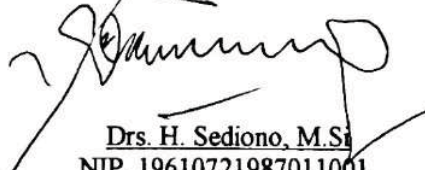
Pembimbing II,


Ir. Elly Ana, M.Si
NIP. 196204121989032001

Mengetahui,
Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga


Dr. Herry Suprajitno, M.Si
NIP. 196804041994031020

Koordinator Program Studi
S-1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga


Drs. H. Sediono, M.Si
NIP. 19610721987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seijin penulis dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Gita Putri Rosanti
NIM : 081811833053
Program Studi : Statistika
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM terhadap Layanan Kepengurusan Nomor Induk Berusaha Pada *Website Online Single Submission* di Surabaya dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Analythical Hierarchy Process*.

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan Tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 Juli 2022



Gita Putri Rosanti

NIM. 081811833053

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kepada Allah SAW karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM Terhadap Layanan Kepengurusan Nomor Induk Berusaha Pada *Website* Online Single Submission di Surabaya dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Analytical Hierarchy Process*” ini dapat terselesaikan. Tidak lupa pula terima kasih penyusun ucapkan kepada:

1. Rektorat Universitas Airlangga yang telah menerima saya sebagai mahasiswa Universitas yang saya banggakan serta membantu memudahkan segala fasilitas yang bisa saya gunakan sebagai mahasiswa kampus.
2. Dosen pembimbing I dan II yaitu, Dr. Ardi Kurniawan, M.Si. dan Ir. Elly Ana, M.Si. yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penyusun dalam menyusun skripsi ini.
3. Para anggota keluarga terutama orang tua dan adik penyusun yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk dukungan moral maupun doa yang tiada hentinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih untuk diri saya sendiri, yang telah kuat dan tetap tenang menjalani seluruh rangkaian perkuliahan yang luar biasa ini sampai selesai.
5. Serta pihak-pihak lainnya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penyusun menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik amat sangat diharapkan untuk memperbaiki hasil skripsi ini lebih baik lagi ke depannya.

Surabaya, 30 Juli 2022

Gita Putri Rosanti

Gita Putri Rosanti, 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM Terhadap Layanan Kepengurusan Nomor Induk Berusaha pada *Website* OSS di Surabaya dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Analythical Hierarchy Process*. Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si. dan Ir. Elly Ana, M.Si., Program studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga Surabaya

ABSTRAK

Sistem *Website Online Single Submission* (OSS) di Surabaya merupakan suatu sistem perizinan yang menggunakan teknologi informasi yang mengintegrasikan antara perizinan di tingkat pusat dan tingkat daerah. *Website* OSS diluncurkan sebagai pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Pelaku UMKM Surabaya mengurus surat izin berusaha salah satunya Nomor Induk Berusaha (NIB) pada *website* OSS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelaku UMKM di Surabaya dan menganalisis urutan prioritas indikator pelayanan *website* yang perlu diperbaiki pihak sistem *website* OSS dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Analythical Hierarchy Process* (AHP). CSI memberi kejelasan data tentang tingkat kepuasan pelanggan maka dalam satuan waktu tertentu bisa mengevaluasi secara terus menerus untuk meningkatkan layanan yang dinilai pelanggan dan memperbaiki apa yang kurang. Metode AHP ini dapat diandalkan karena memiliki keuntungan yaitu dapat digambarkan secara grafis sehingga semua pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan dapat memahaminya dengan mudah dan membantu pengambil keputusan sampai di keputusan terbaik. Terdapat 115 sampel dan didapatkan hasil CSI sebesar 73,3%, yaitu responden sangat puas dengan layanan kepengurusan NIB pada *website* OSS di Surabaya. Berdasarkan hasil AHP, menunjukkan bahwa urutan prioritas indikator layanan *website* adalah dimensi daya tanggap terdapat atribut “*website* memberikan respon dengan cepat dan tepat terhadap keluhan pelaku UMKM (0,422)”, dimensi keandalan *website* terdapat atribut “tidak ada kendala/error saat *website* digunakan untuk mengurus NIB (0,206)”, dimensi daya tanggap terdapat atribut “*website* bisa diakses 24 jam (0,106)”, dimensi keamanan *website* terdapat atribut “*website* sudah jelas dan mudah terbaca (0,093)”. Hasil uji disimpulkan bahwa daya tanggap, atribut “*website* memberikan respon dengan cepat dan tepat terhadap keluhan pelaku UMKM” menduduki prioritas tertinggi dalam meningkatkan kualitas layanan *website*, saran untuk pihak *website* agar menambah tenaga kerja untuk *customer service* agar dapat selalu tanggap membalas keluhan para pendaftar, selain itu diharapkan agar *customer service* selalu memiliki jam kerja bergantian agar selalu on saat sewaktu-waktu *website* sedang banyak keluhan.

Kata Kunci : *Website Online Single Submission* (OSS), Nomor Induk Berusaha (NIB), UMKM, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Analythical Hierarchy Process* (AHP).

Gita Putri Rosanti Analysis of the Satisfaction Level of MSMEs with the Management of Business Registration Numbers on the OSS Website in Surabaya using the Customer Satisfaction Index and Analytical Hierarchy Process Methods. Thesis under the guidance of Dr. Ardi Kurniawan, M.Sc. and Ir. Elly Ana, M.Sc., S-1 Statistics Study Program, Department of Mathematics, Faculty of Science and Technology, Universitas Airlangga Surabaya.

ABSTARCT

The Website Online Single Submission (OSS) system in Surabaya is a licensing system that uses information technology that integrates licensing at the central and regional levels. The OSS website was launched as an electronically integrated business licensing service. The Surabaya MSME actors take care of business permits, one of which is the Business Identification Number (NIB) on the OSS website. This study aims to analyze the satisfaction of SMEs in Surabaya and analyze the order of priority of website service indicators that need to be improved by the OSS website system using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Analytical Hierarchy Process (AHP). CSI provides clarity of data about the level of customer satisfaction so that within a certain time unit it can be evaluated continuously to improve the services that customers value and improve what is lacking. This AHP method is reliable because it has the advantage that it can be described graphically so that all parties involved in decision making can understand it easily and help decision makers arrive at the best decision. There are 115 samples and the CSI results are 73.3%, namely the respondents are very satisfied with the NIB management services on the OSS website in Surabaya. Based on the results of the AHP, it shows that the priority sequence of website service indicators is the responsiveness dimension, there is an attribute "the website responds quickly and accurately to the complaints of MSME actors (0.422), the reliability dimension of the website has the attribute "there are no problems/errors when the website is used to manage NIB (0.206)", the responsiveness dimension contains the attribute "website can be accessed 24 hours (0.106)", the website security dimension contains the attribute "website is clear and easy to read (0.093)". Therefore, it can be concluded that responsiveness, the attribute "the website responds quickly and accurately to the complaints of MSME actors" occupies the highest priority in improving the quality of website services, suggestions for the website to increase the workforce for customer service so that they can always respond to complaints from customers. registrants, it is also expected that customer service always has alternating working hours so that it is always on at any time when the website is experiencing a lot of complaints.

Keywords: Website Online Single Submission (OSS), Business Identification Number (NIB), UMKM, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI) and Analytical Hierarchy Process (AHP).

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI..Error! Bookmark not defined.	
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTARCT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah (UMKM).....	7
2.2. Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	8
2.3. Nomor Induk Berusaha (NIB).....	9
2.4. Kepuasan Pelanggan	9
2.5. Kualitas <i>Website</i>	10
2.7 Statistika Deskriptif.....	12
2.8 Uji Validitas	13
2.9 Uji Reliabilitas	14
2.10 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	15

2.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.11	<i>Analythical Hierarchy Process (AHP)</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		30
3.1	Data dan Sumber Data	30
3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.3	Variabel Penelitian	30
3.3.1	Variabel Demografi.....	30
3.3.2	Variabel Karakteristik Perilaku.....	31
3.3.3	Variabel kepuasan	32
3.4	Langkah-langkah Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Uji Validitas	39
4.2	Uji Reliabilitas	46
4.3	Karakteristik Responden	48
4.4	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	50
4.5	Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	52
4.6	Analisis Analythical Hierarchy Process (AHP)	57
4.6.1	Dekomposisi Masalah	57
4.6.2	Penilaian/Pembobotan untuk Membandingkan Elemen-Element.....	58
4.6.3	Penyusunan Matriks dan Uji Konsistensi	59
4.6.4	Sintesis dari Prioritas.....	62
4.6.5	Pengambilan Keputusan.....	63
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha	14
2.2	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	17
2.3	Skor Penilaian <i>Analitycal Hierarchy Process</i> (AHP)	22
2.4	Matriks Perbandingan Berpasangan <i>Analitycal Hierarchy Process</i> (AHP)	24
2.5	Tabel Matriks Bobot Ternormalisasi (<i>Normalized Relative Weight</i>)	25
2.6	Tabel Eigen Faktor dari Matriks Ternormalisasi	26
2.7	Nilai <i>Random Consistency Indeks</i> (RI) Berdasarkan Ordo Matriks	27
3.1	Variabel Demografi	30
3.2	Variabel Karakteristik Pelaku	31
3.3	Nilai Skor Interval Kuesioner	31
3.4	Variabel Kepuasan	32
4.1	Uji Validitas pada Kepuasan Variabel Dimensi Kualitas Tampilan <i>Website</i> (X ₁)	39
4.2	Uji Validitas pada Harapan Variabel Dimensi Kualitas Tampilan <i>Website</i> (X ₁)	40
4.3	Uji Validitas pada Kepuasan Variabel Dimensi Keandalan <i>Website</i> (X ₂)	40
4.4	Uji Validitas pada Harapan Variabel Dimensi Keandalan <i>Website</i> (X ₂)	41
4.5	Uji Validitas pada Kepuasan Variabel Dimensi Daya Tanggap <i>Website</i> (X ₃)	42
4.6	Uji Validitas pada Harapan Variabel Dimensi Daya Tanggap <i>Website</i> (X ₃)	43

No	Judul Tabel	Halaman
4.7	Uji Validitas pada Kepuasan Variabel Dimensi Informasi (X ₄)	43
4.8	Uji Validitas pada Harapan Variabel Dimensi Informasi (X ₄)	44
4.9	Uji Validitas pada Kepuasan Variabel Dimensi Keamanan <i>Website</i> (X ₅)	45
4.10	Uji Validitas pada Harapan Variabel Dimensi Keamanan <i>Website</i> (X ₅)	45
4.11	Uji Reliabilitas Kepuasan	46
4.12	Uji Reliabilitas Harapan	47
4.13	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	51
4.14	Matriks Perbandingan Antar Dimensi Layanan Kepengurusan NIB pada <i>Website</i> OSS di Surabaya	52
4.15	Matriks Bobot Ternormalisasi	61
4.16	Eigen Faktor dari Matriks Ternormalisasi	62
4.17	Bobot Prioritas Setiap Dimensi	63
4.18	Bobot Prioritas Atribut Berdasarkan Dimensi	64

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	19
2.2	Bagan Hierarki <i>Analitycal Hierarchy Process</i>	21
3.1	Flow Chart Penelitian	33
3.2	Flow Chart Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	37
4.1	Jenis Kelamin Responden	47
4.2	Usia Responden	48
4.3	Jenis Pekerjaan Responden	48
4.4	Tingkat Pendapatan Responden Perbulan	49
4.5	Tujuan Responden Mengurus NIB	49
4.6	Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Tampilan (X ₁)	52
4.7	Diagram Kartesius Dimensi Keandalan (X ₂)	53
4.8	Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap (X ₃)	55
4.9	Diagram Kartesius Dimensi Informasi (X ₄)	56
4.10	Diagram Kartesius Dimensi Keamanan (X ₅)	57

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian untuk <i>Customer Satisfaction Index</i>	70
2	Kuesioner Penelitian untuk <i>Analitycal Hierarchy Process</i>	77
3	Data Penelitian Variabel Demografis	80
4	Data Harapan	81
5	Data Kenyataan	82
6	Uji Validitas	83
7	Uji Reliabilitas	88
8	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	91
9	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	92
10	Nilai Median	95
11	Struktur Hierarki Layanan Kepengurusan NIB pada <i>Website</i> OSS di Surabaya	96
12	Output Data AHP <i>Combined</i> Menggunakan <i>Expert Choice</i>	97