

Abrar Gusthi Sasmita, 2019. **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Koridor Coworking Space Surabaya dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan Analisis *Importance Performance Analysis***. Skripsi ini dibimbing oleh Drs. Eko Tjahjono, M.Si, dan Drs. Sediono, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

---

---

### ABSTRAK

Koridor *Coworking Space* Surabaya merupakan ruang kerja bersama yang bertujuan mewadahi inovasi dan kolaborasi anak muda kreatif di Surabaya untuk melahirkan karya di bidang kreatif dan teknologi yang membawa manfaat bagi masyarakat dan kota Surabaya. Koridor diresmikan pada bulan November 2017, memiliki lokasi yang strategis yaitu pada Gedung Siola lantai 2 serta mempunyai area yang cukup luas yaitu 434,6 meter persegi disertai 3 fasilitas ruangan berbeda yaitu ruangan untuk umum, ruangan format teater, dan ruangan event format classroom dimana setiap ruangan dilengkapi *backdrop*, *sound system*, *screen*, dan *projector* dengan kapasitas maksimal 230 orang serta akses gedung dan internet 24 jam. Keberadaan Koridor *Coworking Space* di Surabaya mampu mengembangkan usaha masyarakat lokal untuk membangun dan memperkuat pondasi ekonomi kreatif di tingkat lokal serta dapat menekan angka kriminalitas dengan menyibukkan diri nongkrong kreatif di tempat tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Koridor dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan IPA. Hasil CSI menunjukkan bahwa pengguna Koridor *Coworking Space* Surabaya puas dengan tingkat kepuasan sebesar 77,2 % . Dan Hasil penelitian menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa dari ke 28 variabel terdapat 7 variabel yang menunjukkan pada kuadran II yaitu “Prioritas Utama” yang berarti bahwa harapan rendah dan kenyataan rendah. Variabel tersebut diantaranya tentang keramahan dan kesopanan petugas Koridor, kemudahan dalam memperoleh informasi, petugas selalu memprioritaskan kenyamanan pengunjung, petugas peduli dengan kebutuhan pengunjung, kenyamanan ruang Koridor, tersedianya lahan parkir yang luas dan tertata rapi, dan tersedianya layanan internet yang memadai. Beberapa aspek tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan.

**Kata Kunci** : Koridor *Coworking Space* Surabaya, *Customer Satisfaction Index*, IPA.

Abrar Gusthi Sasmita, 2019. **Analysis of Coworking Space Surabaya Corridor User Satisfaction Level by Using the Customer Satisfaction Index Method and Importance Performance Analysis Analysis.** This final project is guided by Drs. Eko Tjahjono, M.Si, and Drs. Sediono, M.Si, S-1 Study Program of Statistics, Department of Mathematics, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya

---

---

### **ABSTRACT**

Koridor Coworking Space Surabaya is a joint work space that aims to accommodate innovation and collaboration of creative young people in Surabaya to create works in the creative and technological fields that benefit the people and the city of Surabaya. Koridor was inaugurated in November 2017, has a strategic location on the second floor of the Siola Building and has a large area of 434.6 square meters with 3 different room facilities, namely public rooms, theater format rooms and classroom event format rooms where each the room has a backdrop, sound system, screen, and projector with a maximum capacity of 230 people and building access and internet 24 hours. The existence of the Koridor Coworking Space in Surabaya is able to develop the efforts of local communities to build and strengthen the foundations of the creative economy at the local level and can reduce the crime rate by busiing themselves in creative hangouts in that place. This study aims to analyze the satisfaction of Koridor users with the method of the Customer Satisfaction Index and IPA. The CSI results show that Koridor Coworking Space Surabaya users were satisfied with a satisfaction level of 77.2%. And the results of the study using the IPA method show that from the 28 variables there are 7 variables which show in quadrant II, namely "Top Priority" which means that expectations are low and reality is low. These variables include the friendliness and politeness of Koridor officers, ease in obtaining information, officers always prioritizing the convenience of visitors, officers concerned with visitor needs, comfort of Koridor space, availability of large and neatly arranged parking lots, and availability of adequate internet services. Some of these aspects are the top priority for service improvements.

**Keywords:** Koridor Coworking Space Surabaya, Customer Satisfaction Index, IPA.