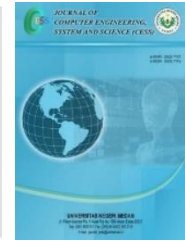


Contents list available at www.jurnal.unimed.ac.id

CESS
(Journal of Computing Engineering, System and Science)

journal homepage: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess>



**Penerapan Customer Satisfaction Index untuk Mengukur Tingkat Kepuasan
Tamu terhadap Pelayanan di DeliHomestay**

***The Implementation of the Customer Satisfaction Index to Measure Guest
Satisfaction with Services at DeliHomestay***

Akbar Agustama Armanda^{1*}, M. Fakhri²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Jl. Lapangan Golf, Desa Durian Jangak, Kecamatan Pancur Baru, Kabupaten Deli Serdang,
Provinsi Sumatera Utara
email: ¹akbaragustama28@gmail.com, ²fakhriza@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Delihomestay adalah penginapan di Kecamatan Medan Deli yang bertujuan memberikan pengalaman menginap menyenangkan dengan fasilitas dan layanan berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang kepuasan tamu dan menemukan solusi untuk masalah yang dihadapi, seperti ketidakpuasan akibat kurangnya keramahan staf dan kebersihan kamar. Khususnya bagi tamu yang check-in tanpa aplikasi, mereka tidak memiliki tempat untuk menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, diperlukan sistem penilaian online yang dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tamu secara cepat dan akurat. Hasil perhitungan menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 70.22%, yang tergolong dalam kategori puas. Meskipun demikian, hasil ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut dalam aspek-aspek tertentu. Dengan adanya sistem penilaian online ini, tamu akan lebih mudah melakukan penilaian secara fleksibel, dan Delihomestay dapat dengan cepat mengetahui tingkat kepuasan tamunya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan metode CSI sangat membantu dalam memantau dan meningkatkan kepuasan tamu di Delihomestay.

Kata Kunci: *Kepuasan Tamu; Customer Satisfaction Index; Waterfall; UML*

ABSTRACT

Delihomestay is an accommodation in Medan Deli District that aims to provide a pleasant stay experience with high-quality facilities and services. This research aims to improve the

*Penulis Korespondensi:
email: akbaragustama28@gmail.com

understanding of guest satisfaction and find solutions to problems encountered, such as dissatisfaction due to lack of staff friendliness and room cleanliness. Especially for guests who check in without an application, they do not have a place to submit complaints. Therefore, an online rating system analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) is needed to quickly and accurately evaluate the level of guest satisfaction. The calculation results using the CSI method show that the CSI value is 70.22%, which falls into the satisfied category. Nevertheless, this result indicates room for further improvement in certain aspects. With this online rating system, guests will find it easier to provide feedback flexibly, and Delihomestay can quickly understand the level of guest satisfaction and take necessary steps to improve service quality. This study concludes that the application of the CSI method is very helpful in monitoring and enhancing guest satisfaction at Delihomestay.

Keywords: *Guest Satisfaction; Customer Satisfaction Index; Waterfall; UML*

1. PENDAHULUAN

Dalam pertumbuhan industri pariwisata, sektor akomodasi semakin krusial dalam memenuhi kebutuhan layanan wisatawan. Kualitas pelayanan adalah kunci utama dalam mempertahankan kepuasan konsumen[1]. Implementasi sistem kepuasan pelanggan vital untuk membangun loyalitas konsumen[2]. Delihomestay, sebagai entitas dalam sektor ini, memainkan peran penting dalam menyediakan layanan penginapan kepada tamu.

Delihomestay di Medan Deli menyediakan penginapan dengan fasilitas dan layanan berkualitas untuk pengalaman menginap yang menyenangkan. Menjaga kualitas layanan penting untuk membangun kepercayaan konsumen, karena keberhasilan perusahaan bergantung pada kepercayaan konsumen. Pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan tamu adalah kunci utama[3]. Kepuasan pelanggan tergantung pada sejauh mana produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka[4]. Meskipun Delihomestay telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, persaingan di industri perhotelan juga meningkat akan ada tantangan dalam memahami tingkat kepuasan dan harapan tamu terhadap layanan yang disediakan. Adapun beberapa masalah yang dialami oleh sebagian tamu di Delihomestay termasuk kurangnya kepuasan terhadap pelayanan dikarenakan kurangnya keramahan staf dan kurangnya kebersihan kamar. Kurangnya kebersihan kamar seperti sisa rambut yang masih menempel di lantai dan sprei tidur yang kurang wangi. Khususnya bagi tamu yang check in tanpa menggunakan aplikasi, mereka tidak memiliki tempat untuk menyampaikan keluhan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sistem penilaian online bagi tamu di Delihomestay agar mereka dapat memberikan masukan dan saran kapan saja dan di mana saja. Data dari sistem tersebut akan dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tamu secara menyeluruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan membangun sistem penilaian online dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Delihomestay. Sistem ini membantu staf dalam menganalisis kepuasan tamu, mengevaluasi pelayanan, dan merancang strategi peningkatan kepuasan. Metode CSI digunakan dalam pengumpulan data melalui kuesioner yang didistribusikan kepada tamu dengan bantuan karyawan. Kuesioner mencakup dimensi-dimensi seperti kualitas pelayanan, fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan, dan data kuesioner diolah menggunakan CSI[5]. CSI digunakan untuk menilai kepuasan pengunjung dengan

mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut layanan[6], serta untuk tujuan internal seperti pemantauan perbaikan layanan dan motivasi karyawan[7].

Harmaja et al. (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)” [8] dan Siahaan & Agustini (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus pada BNI UNIMED)” [9], menggunakan metode CSI untuk mengukur kepuasan pelanggan di sektor hotel dan perbankan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis melakukan penelitian dengan membangun sistem yang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL. Sistem tersebut dapat digunakan secara online agar mempermudah tamu dalam memberikan kritikan dan saran terhadap pelayanan di Delihomestay. Keterbaruan penelitian ini terletak pada implementasi sistem penilaian online yang memungkinkan tamu memberikan umpan balik secara real-time, fokus pada sektor *homestay*, dan integrasi teknologi modern untuk pengumpulan serta analisis data kepuasan pelanggan, yang belum diterapkan dalam penelitian terdahulu.

2. DASAR TEORI

2.1. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. *Customer Satisfaction Index*(CSI) adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan [10].

Proses berikut dilakukan untuk menentukan nilai CSI:

1. Tentukan peringkat kepentingan rata-rata (MIS) dan peringkat kepuasan rata-rata (MSS). (MIS) adalah nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan suatu atribut, sedangkan (MSS) merupakan nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Rumus berikut untuk menghitung peringkat kepentingan rata-rata (MIS):

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \quad (1)$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

2. Menemukan Faktor Berat (WF), juga dikenal sebagai faktor bobot. adalah persentase nilai MIS per indikator dibandingkan dengan nilai MIS total untuk indikator tersebut.

Rumus berikut untuk menghitung nilai WF

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. Menghitung Skor Berat (WS), juga dikenal sebagai skor tertimbang. WS adalah rata-rata tingkat kepuasan dikalikan dengan bobot WF.

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (3)$$

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata skor kepentingan dari-i ke-p

HS = HS (*highest scale*) merupakan skala maksimum yang digunakan.

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
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

Sumber: [11].

3. METODE

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian *Research and Development* (RnD). Menurut Fahrezi & Fakhriza Penelitian yang bersifat R&D yaitu di mana data yang diperoleh berupa data deskriptif yang diperoleh wawancara, survey dan studi literatur [12]. Untuk mencapai hasil yang optimal dilakukan tahapan menggunakan kerangka kerja sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Penulis mengidentifikasi masalah seperti ketidakpuasan tamu terhadap kebersihan seprei dan selimut di Delihomestay serta ketidakmampuan tamu yang check-in tanpa aplikasi untuk memberikan penilaian. Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan informasi faktual tentang masalah ini.

2. Pengumpulan Data

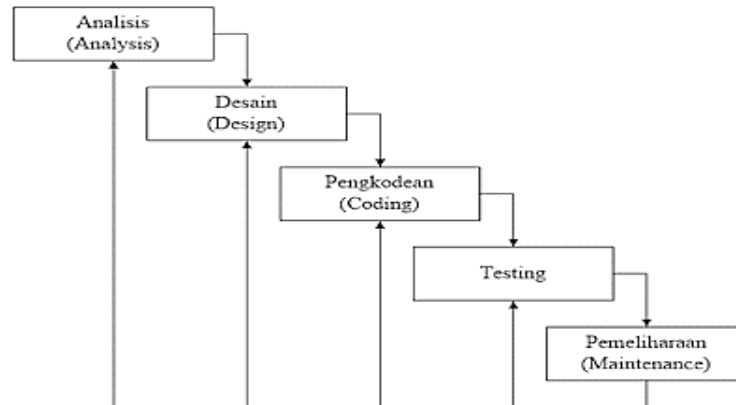
Penulis mengumpulkan data melalui wawancara dengan staff FO dan penyebaran kuesioner kepada tamu Delihomestay. Wawancara mengungkapkan keluhan tentang keramahan staf, kebersihan kamar, dan tekanan air panas. Delihomestay belum memiliki sistem penilaian online, sehingga tamu yang check-in tanpa aplikasi tidak dapat memberikan penilaian. Kuesioner dirancang berdasarkan dimensi kepuasan dalam CSI untuk mengukur kepuasan tamu terhadap layanan.

3. Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dengan menghitung indeks kepuasan pelanggan dari kuesioner. Hasilnya akan digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Delihomestay.

4. Perancangan Sistem

Pada tahap perancangan sistem, digunakan berbagai diagram UML seperti use case diagram dan entity relationship diagram. Metode waterfall diterapkan untuk memastikan website sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 1. Metode Waterfall

Analisis sistem dimulai dengan wawancara staff Delihomestay untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan. Desain sistem menggunakan diagram UML, pengkodean dilakukan dengan Visual Studio Code pada aplikasi penilaian ini. Testing melibatkan uji coba bersama receptionist untuk memastikan fungsionalitas, sementara pemeliharaan sistem dilakukan secara berkala untuk memperbarui fitur.

5. Uji Coba Sistem

Setelah melakukan perancangan sistem website akan dilakukan uji coba untuk memastikan website yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan.

6. Implementasi Sistem

Implementasi sistem dilakukan dengan memastikan semua komponen sistem telah siap dan tersedia. Selain itu, perlu juga dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi sistem untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik dan dapat memberikan manfaat yang diharapkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data

Data dari hasil kuesioner akan dilakukan analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*. Adapun keterangan mengenai jawaban dari kuesioner memiliki nilai bobot sebagai berikut:

Tabel 2. Keterangan Skala Penilaian

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Untuk melihat rincian lengkap data dari hasil kuesioner pertanyaan kinerja ada pada tabel 3:

Tabel 3. Hasil Kuesioner Pertanyaan Kinerja

Nama Tamu	Pertanyaan Kinerja (K)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Abay	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4
Aldiansyah	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3
Amira salsabila	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3
Dimas Herianda	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3
Raisa Andriana	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3
Raihana	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3
Yusuf Pratama Lubis	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Amanda Zara Kirana	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5
Andre Sihombing	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5
Iwan Setiawan	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1
Aisyah Azka Amani	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2
Abdul Rasyid	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3
Muhammad Imam	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	5	5	5	3
Ferdy	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
Febriyanti	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3
Sudi ambara	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3
Siti Maryam	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Histori hulu	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	2
Rozikin	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	5	5	5	3
Fadlan Aulia	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
Roby Anggra Yudha	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4
DEWI SAPUTRI	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4
Devina Sari	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
Della Kurnia Sari	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Wilda febi khairani	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
hasibuan															
Gibran Ahmad Lubis	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4
Muhammad Alhadi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
Muhammad Siddiq	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5
Jafar															
Ajeng Kiana Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
yuyun Kumala sari	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	5	3	2	1

Dibawah ini rincian lengkap data dari hasil kuesioner pertanyaan kepentingan ada pada tabel 4:

Tabel 4. Hasil Kuesioner Pertanyaan Kepentingan

Nama Tamu	Pertanyaan Kepentingan (KP)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Abay	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Aldiansyah	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
Amira salsabila	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Dimas Herianda	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5
Raisa Andriana	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
Raihana	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
Yusuf Pratama Lubis	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5
Amanda Zara Kirana	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Andre Sihombing	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Iwan Setiawan	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
Aisyah Azka Amani	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Abdul Rasyid	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Muhammad Imam	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Ferdy	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Febriyanti	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sudi ambara	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
Siti Maryam	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Histori hulu	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Rozikin	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4
Fadlan Aulia	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
Roby Anggra Yudha	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
DEWI SAPUTRI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Devina Sari	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Della Kurnia Sari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Wilda febi khairani	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
hasibuan															
Gibran Ahmad Lubis	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
Muhammad Alhadi	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5
Muhammad Siddiq	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Jafar															
Ajeng Kiana Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
yuyun Kumala sari	2	3	2	2	2	2	2	5	3	3	2	5	4	3	3

Untuk mengetahui hasil analisis data kuesioner menggunakan metode CSI diperlukan langkah-langkah seperti pada persamaan (1) sampai dengan (5). Sehingga mendapatkan hasil perhitungan yang tertera dalam table berikut ini:

Tabel 5 Hasil Perhitungan MIS, WF, MSS, dan WS

No	Pertanyaan	MIS	WF	MSS	WS
1.	Kebersihan kamar dan fasilitas kamar	4.47	6.86	3.20	21.94
2.	Memiliki jaringan internet yang cepat	4.40	6.76	3.43	23.19
3.	Ruang tunggu yang nyaman dan tenang	4.20	6.45	3.30	21.28
4.	Memiliki sarana parkir yang cukup	4.47	6.86	2.53	17.37
5.	Staff berpenampilan sopan dan bersih	4.07	6.24	3.17	19.77
6.	Pelayanan yang cepat kepada tamu	4.20	6.45	3.33	21.49
7.	Cepat memberikan informasi promo	4.17	6.40	3.03	19.40
8.	Pengetahuan staff mengenai hotel	4.17	6.40	3.27	20.90
9.	Kesigapan staff dalam memberikan bantuan	4.13	6.35	3.30	20.94
10.	Kesigapan staff dalam melayani kebutuhan	4.30	6.60	3.57	23.55
11.	Menjalin komunikasi yang baik	4.43	6.81	3.67	24.96
12.	Staff menjaga kerahasiaan data pelanggan	4.63	7.11	4.57	32.49
13.	Tamu merasa aman saat transaksi	4.50	6.91	4.40	30.40
14.	Pelayanan tidak membedakan status	4.50	6.91	4.47	30.86
15.	Staff mendengarkan masukan dan saran	4.50	6.91	3.27	22.57
Total (WT)					351.12

1. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata skor kepentingan dari-i ke-p

HS = HS (*highest scale*) merupakan skala maksimum yang digunakan.

$$CSI = \frac{351.12}{5} \times 100\% = 70.22\%$$

Tabel 6. Kriteria Tingkat Kepuasan CSI

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
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

Sumber: [11]

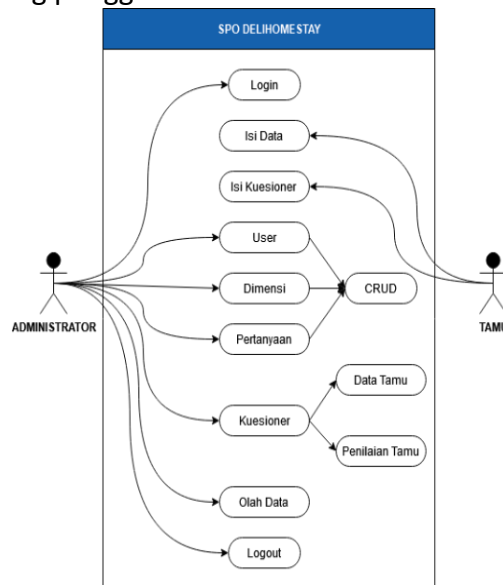
Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Customer Satisfaction Index diatas diperoleh nilai 70.22%, yang dimana keterangan pada table keterangan CSI nilai 70.22% tergolong kedalam kategori Puas.

4.2. Perancangan

Perancangan ini berupa perancangan UML yang bertujuan untuk memodelkan sistem yang akan dibuat sehingga dapat mempermudah dalam proses perancangan. Berikut adalah beberapa diagram UML yang digunakan dalam perancangan sistem ini:

1. Use Case Diagram

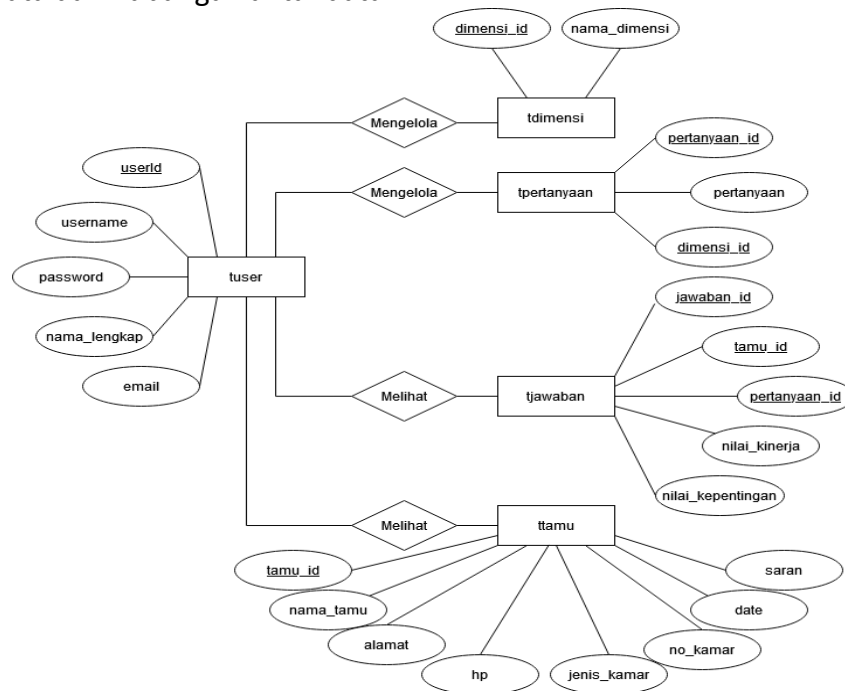
Berikut ini adalah *use Case Diagram* dari sistem yang memodelkan fungsionalitas sistem dari sudut pandang pengguna.



Gambar 2. Use Case Diagram Sistem

2. Entity Relationship Diagram

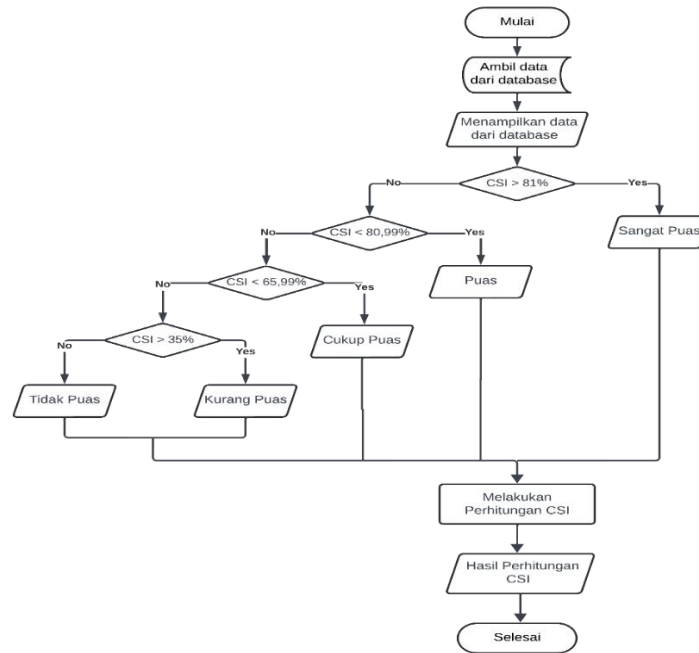
Berikut ini adalah *Entity Relationship Diagram (ERD)* dari sistem yang menunjukkan struktur data dan hubungan antar data



Gambar 3. Entity Relationship Diagram

3. Flowchart Sistem

Flowchart sistem dirancang untuk memvisualisasikan alur kerja dari awal hingga akhir dalam proses pengukuran kepuasan tamu. *Flowchart* membantu dalam memahami alur kerja secara keseluruhan dan memastikan bahwa setiap langkah terdefinisi dengan jelas dan efisien.



Gambar 4. Flowchart Sistem CSI

4.3 Uji Coba Sistem

Uji coba sistem adalah proses evaluasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa sistem perangkat lunak berfungsi sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pengguna[13]. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan atau bug sebelum sistem diluncurkan secara resmi, memastikan bahwa semua fitur bekerja dengan baik, dan memastikan kepuasan pengguna akhir[14].

1. Tampilan dari sistem penilaian yang akan diisi oleh tamu di Delihomestay

Gambar 5. Tampilan Form Data Tamu

No	DESKRIPSI	KINERJA					KEPENTINGAN				
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
1	DIMENSI BUKTI FISIK (TANGIBLES)										
	Kebersihan kamar dan fasilitas kamar	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Memiliki jaringan internet yang cepat	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	Ruang tunggu yang nyaman dan tenang	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Memiliki sarana parkir yang cukup	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	Staff berpemampilan sopan dan bersih	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	DIMENSI KEHANDALAN (RELIABILITY)										
	Pelayanan yang cepat kepada tamu	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Cepat memberikan informasi promo	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	Pengetahuan staff mengenai hotel	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)										
	Kesigapan staff dalam memberikan bantuan	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Kesigapan staff dalam melayani kebutuhan	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	Menjalni komunikasi yang baik dengan tamu	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4	DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)										
	Staff menjaga kerahasiaan data pelanggan	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Tamu merasa aman saat melakukan transaksi	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5	DIMENSI EMPATI (EMPHATY)										
	Pelayanan tidak membedakan status	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	Staff mendengarkan masukan dan saran dari tamu	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Gambar 6. Tampilan Form Penilaian

Gambar diatas merupakan tampilan dari halaman penilaian tamu pada sistem yang telah dibuat. Dalam tampilan ini tamu diharuskan mengisi data seperti nama, telpon, Alamat, jenis kamar dan nomor kamar.

- Setelah tamu melakukan penilaian, pihak delihomestay dapat melihat hasil tersebut dengan login sebagai admin. Kemudian admin dapat melihat data dari tamu

No	Nama Tamu	Alamat	HP	Jenis Kamar	No Kamar	Masukan
1	Abay	Medan	085261368926	Superior	10	dasasdas
2	Aldiansyah	Medan	089545673223	Standard Twin	15	sds
3	Amira salsabila	Medan	089578893988	Superior	10	sasa
4	Dimas Herianda	Medan	089569335145	Standard Double	25	rnjk

Gambar 7. Tampilan Menu Manajemen Kuesioner

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman manajemen kuesioner, yang dimana pada halaman ini terdapat menu data tamu dan data kuesioner.

- Admin juga dapat melihat jawaban dari skala kepentingan dan skala kinerja

Perhitungan Nilai Kepentingan																
No	Nama Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Abay	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4
2	Aldiansyah	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	0	5	5	5	3
3	Amira salsabila	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3
4	Dimas Herianda	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3
Total Keseluruhan		13	17	14	12	13	15	15	13	14	13	13	20	18	20	13
Total Bobot (MIS)		3.25	4.25	3.5	3	3.25	3.75	3.75	3.25	3.5	3.25	3.25	5	4.5	5	3.25

Perhitungan Skala Kinerja																
No	Nama Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Abay	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	Aldiansyah	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	0	5	5	5	4
3	Amira salsabila	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	Dimas Herianda	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Total Keseluruhan		20	20	18	20	18	20	20	18	18	16	15	20	20	20	19
Total Bobot (MSS)		5	5	4.5	5	4.5	5	5	4.5	4.5	4	3.75	5	5	5	4.75

Gambar 8, Hasil Skala Kepentingan dan Skala Kinerja

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman olah data, yang dimana pada tampilan menunjukkan hasil perhitungan skala kepentingan dan hasil perhitungan skala kinerja

Perhitungan Nilai Customer Satisfaction Index															
Perhitungan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
WF (Faktor Bobot)	7.09	7.09	6.38	7.09	6.38	7.09	7.09	6.38	6.38	5.67	5.32	7.09	7.09	7.09	6.74
WS (Score Bobot)	35.46	35.46	28.72	35.46	28.72	35.46	35.46	28.72	28.72	22.70	19.95	35.46	35.46	35.46	32.00
WT (Total Bobot)	473.23														
CSI	94.65														

Keterangan CSI:
 81%-100%: Sangat Puas
 66%-80.99%: Puas
 51%-65.99%: Cukup Puas
 35%-50.99%: Kurang Puas
 0-34.99%: Tidak Puas

Gambar 9. Tampilan Perhitungan Keseluruhan CSI

Gambar diatas adalah tampilan dari halaman olah data, yang dimana pada tampilan menunjukkan hasil perhitungan CSI.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan di Delihomestay, penulis menyimpulkan bahwa perhitungan menggunakan metode CSI berdasarkan data kuesioner menunjukkan nilai CSI sebesar 70.22%, yang tergolong dalam kategori puas. Adanya sistem penilaian online di Delihomestay mempermudah tamu dalam memberikan penilaian secara fleksibel. Dengan menerapkan metode CSI pada sistem ini, pihak Delihomestay dapat mengetahui tingkat kepuasan tamu dengan cepat. Terdapat beberapa saran yang dapat diimplementasikan, antara lain sistem dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan metode-metode alternatif untuk memastikan hasil yang lebih akurat. Penting untuk

melakukan uji coba dan evaluasi sistem secara berkala guna memastikan tidak terdapat kesalahan, serta untuk menyesuaikan menu sistem sesuai dengan kebutuhan yang berkembang.

REFERENSI

- [1] N. B. Nugraha, A. Sellyana, and K. Karpen, "Implementasi Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Pada Family Swalayan," *J. Mahajana Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 91–96, 2021.
- [2] H. Sulistiani, "Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* Pada Penjualan Parfume (Studi Kasus: Parfume Corner BDL)," *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 4, pp. 29–36, 2021.
- [3] S. Saputra and R. Y. Sudarsa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment," *Pro Mark*, vol. 9, no. 2, p. 11, 2019.
- [4] N. P. Ardianti and M. Waluyo, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI dan PGCV di Toko XYZ," *Tekmapro J. Ind. Eng. Manag.*, vol. 16, no. 2, pp. 96–107, 2021.
- [5] E. Erna and S. T. Handoyo, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT Pos Indonesia KC Baturaja 32100," *J. Logistik Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 43–54, 2023.
- [6] B. Andika and F. Sonata, "Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Services Sepeda Motor Yamaha Di PT. Alfa Scorpii Kpt Muslim menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)," *J. Cyber Tech*, vol. 1, no. 3, 2022.
- [7] P. S. Ramadhan, S. Zahara, and J. Halim, "Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*," *J. SAINTIKOM (Jurnal Sains Manaj. Inform. Dan Komputer)*, vol. 19, no. 2, pp. 85–93, 2021.
- [8] O. J. Harmaja, W. Purba, M. P. Siregar, H. T. Manurung, and F. A. Sirait, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Csi)," *J. Tekinkom (Teknik Inf. dan Komputer)*, vol. 5, no. 1, pp. 147–152, 2022.
- [9] S. D. N. Siahaan and F. Agustini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)(Studi Kasus Pada BNI UNIMED)," *J. Bus. Econ. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 13–19, 2021.
- [10] S. Banowati, F. N. Zakiyah, N. H. Alifa, L. Hizratullah, A. S. Damarjati, and S. P. Anjani, "Analisis perilaku Konsumen pada restoran Jepang dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)," *Naut. J. Ilm. Multidisiplin Indones.*, vol. 2, no. 3, pp. 148–156, 2023.
- [11] C. L. Sihaloho and A. Syaputra, "Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Diterminal Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (Csi)," *J. Mhs. J. Ilm. Penal. dan Penelit. Mhs.*, vol. 5, no. 1, pp. 174–196, 2023.
- [12] M. R. Fahrezi and M. Fakhriza, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Lokasi Camping Berdasarkan Kesulitan Track Di Sumatera Utara Dengan Menggunakan Metode TOPSIS," *JISTech (Journal Islam. Sci. Technol.)*, vol. 8, no. 2, pp. 116–133, 2023.

- [13] M. Z. Batubara and M. I. P. Nasution, "Sistem Informasi Online Pengelolaan Dana Sosial Pada Rumah Yatim Sumatera Utara," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, no. 3, pp. 164–171, 2023.
- [14] Syahrani azli and Samsudin, "Sistem Informasi Geografis Persebaran Pondok Pesantren Kabupaten Langkat Dan Binjai Menggunakan Leaflet," *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 2621–1467, 2023.