

TESIS
ANALISIS KINERJA KONSULTAN PENGAWAS
PADA BIDANG BINA MARGA DINAS PEKERJAAN
UMUM KABUPATEN GUNUNG MAS

FIRIZKI RAHAYU MAHARANI



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2026

TESIS
ANALISIS KINERJA KONSULTAN PENGAWAS
PADA BIDANG BINA MARGA DINAS PEKERJAAN
UMUM KABUPATEN GUNUNG MAS

**Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister dari
Universitas Lambung Mangkurat**

Oleh:
FIRIZKI RAHAYU MAHARANI
NIM. 2220828320060



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2026

LEMBAR PENGESAHAN
TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL

**Analisis Kinerja Konsultan Pengawas Pada Bidang Bina Marga Dinas
Pekerjaan Umum Kabupaten Gunung Mas**

oleh

FIRIZKI RAHAYU MAHARANI
NIM. 2220828320060

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 16 Juli 2026 dan dinyatakan
L U L U S

Komite Penguji :

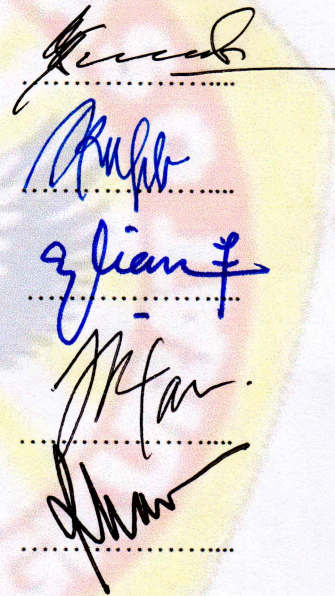
Ketua : Dr. Aqli Mursadin, S.T.,M.T.
NIP. 19710611 199512 1 001

Anggota 1 : Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T.,M.Eng
NIP. 19790723 200501 2 005

Anggota 2 : Candra Yuliana, S.T.,M.T.
NIP. 19730304 199702 2 001

Pembimbing Utama : Dr.Eng.Irfan Prasetya, S.T.,M.T
NIP. 19851026 200812 1 001

Pembimbing Anggota : Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T
NIP. 19620831 199003 2 002



Banjarmasin, 16 Juli 2026
Diketahui dan disahkan oleh:



**Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,**

Dr. Mahmud, S.T., M.T
NIP. 19740107 199802 1 001

**Koordinator Program Studi
S-2 Teknik Sipil,**

Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng
NIP. 19790723 200501 2 005

TESIS

JUDUL TESIS : ANALISIS KINERJA KONSULTAN PENGAWAS
PADA BIDANG BINA MARGA DINAS PEKERJAAN
UMUM KABUPATEN GUNUNG MAS

NAMA : FIRIZKI RAHAYU MAHARANI

NIM : 2220828320060

Disetujui Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,



Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T
NIP. 19851026 200812 1 001



Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T
NIP. 19620831 199003 2 002

Koordinator Program Studi

Magister Teknik Sipil



Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng
NIP. 19790723 200501 2 005

TESIS

ANALISIS KINERJA KONSULTAN PENGAWAS PADA BIDANG BINA MARGA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN GUNUNG MAS

FIRIZKI RAHAYU MAHARANI

2220828320060

Tesis ini telah di uji dan diperbaiki pada..... Juli 2026

Tim Penguji / Penilai :

Dr. AQLI MURSADIN, S.T.,M.T.
NIP. 19710611 199512 1 001

Ketua



Dr. NURSLAH CHAIRUNNISA, S.T.,M.Eng
NIP. 19790723 200501 2 005

Sekretaris



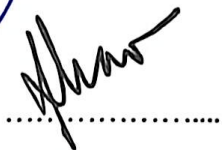
CANDRA YULIANA, S.T.,M.T.
NIP. 19730304 199702 2 001

Anggota



Ir. RETNA HAPSARI KARTADIPURA, M.T
NIP. 19620831 199003 2 002

Co Pembimbing



Dr.Eng.IRFAN PRASETIA, S.T.,M.T
NIP. 19851026 200812 1 001

Pembimbing



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga.

Jika di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 20 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



FIRIZKI RAHAYU MAHARANI

2220828320060

ABSTRAK

Analisis Kinerja Konsultan Pengawas Pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gunung Mas

Firizki Rahayu Maharani
2220828320060

Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T
Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T

Jalan kabupaten/kota memiliki peran vital dalam mendukung mobilitas ekonomi lokal, aksesibilitas layanan sosial, dan pemerataan pembangunan daerah. Di Kabupaten Gunung Mas, pembangunan dan rekonstruksi jalan dilaksanakan melalui Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dengan melibatkan konsultan pengawas sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengendalian mutu, waktu, dan biaya pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kinerja konsultan pengawas, mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhi kinerja tersebut, serta menyusun strategi peningkatan kinerja konsultan pengawas pada proyek jalan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gunung Mas. Penelitian dilakukan menggunakan kuesioner kepada 40 responden yang terdiri dari unsur Dinas Pekerjaan Umum, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), direksi teknis, dan kontraktor, yang dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta divalidasi melalui observasi dokumen dan wawancara dengan pihak terkait.

Hasil analisis CSI menunjukkan seluruh 6 indikator berada pada kategori "Puas" (rentang 66%–80,99%), dengan nilai per indikator: Kompetensi Teknis 77,50%, Pengawasan 74,59% (terendah), Waktu 76,37%, Kinerja Perilaku 77,10%, Administrasi/Dokumen 79,25% (tertinggi), dan Kemampuan Koordinasi 78,39% belum ada indikator yang mencapai kategori "Sangat Puas" (>81%). Analisis IPA mengidentifikasi 10 (sepuluh) faktor pada Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu: (1) Kemampuan implementasi peraturan terbaru dalam proyek (Kompetensi Teknis), (2) pemahaman verifikasi material di lapangan (Kompetensi Teknis), (3) penerapan sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja (SMK3) pada proyek (Pengawasan), (4) kemampuan peninjauan kritis jadwal pelaksanaan/*master schedule* (Waktu), (5) kecepatan pemberian keputusan teknis saat terjadi perbedaan kondisi lapangan (Waktu), (6) ketegasan intervensi dan penghentian pekerjaan (Kinerja Perilaku), (7) independensi pelaporan dan ketegasan memberikan teguran (Kinerja Perilaku), (8) ketertiban dan kelengkapan dokumen mutu serta dokumentasi hasil pengujian (Administrasi/Dokumen), (9) proaktivitas pelaporan kendala kritis (Kemampuan Koordinasi), dan (10) kemampuan pelayanan konsultasi selama proyek berlangsung.

Kata kunci: kinerja konsultan pengawas, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), strategi peningkatan kinerja, proyek jalan

ABSTRACT

Performance Analysis Of Supervision Consultants at The Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Of Gunung Mas Regency

Firizki Rahayu Maharani
2220828320060

Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T
Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T

District/city roads play a vital role in supporting local economic mobility, access to social services, and equitable regional development. In Gunung Mas Regency, road construction and reconstruction are carried out by the Highways Division of the Public Works Office, involving supervision consultants who are responsible for controlling the quality, time, and cost of the work. This study aims to analyze the performance level of supervision consultants, identify the dominant factors influencing that performance, and formulate strategies to improve the performance of supervision consultants on road projects within the Highways Division of the Public Works Office of Gunung Mas Regency.

The research using questionnaires distributed to 40 respondents, consisting of representatives from the Public Works Office, the Commitment-Making Officer (PPK), technical directors, and contractors. Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. CSI results showed that all six indicators fell into the "Satisfied" category (66%–80.99% range), with values per indicator: Technical Competence 77.50%, Supervision 74.59% (lowest), Time 76.37%, Behavioral Performance 77.10%, Administration/Documentation 79.25% (highest), and Coordination Ability 78.39% no indicator reached the "Very Satisfied" category (>81%). The IPA analysis identified 10 (ten) factors in Quadrant I (Main Priority): (1)The ability to implement the latest project regulations (Technical Competence Dimension), (2) The comprehension of on-site material verification (Technical Competence Dimension), (3) The implementation of the occupational health and safety management system (SMK3) within the project (Supervision Dimension), (4) The capability for critical review of the master schedule (Time Dimension), (5)The responsiveness in providing technical decisions during field condition variances (Time Dimension), (6)The firmness in intervention and work suspension (Behavioral Performance Dimension), (7)The independence of reporting and assertiveness in issuing warning letters (Behavioral Performance Dimension), (8)The orderliness and completeness of quality documents and testing documentation (Administration/Documentation Dimension), (9)The proactivity in reporting critical constraints (Coordination Capability Dimension); and (10) The capability to provide consulting services throughout the project duration (Coordination Capability Dimension).

Keywords: supervision consultant performance, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), performance improvement strategy, road project

PRAKATA

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Kinerja Konsultan Pengawas pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gunung Mas”. Tesis ini ditulis untuk memenuhi persyaratan selesainya pendidikan Program Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat.

Selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing utama dan Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T selaku CO pembimbing atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan.
2. Rekan-rekan kerja di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gunung Mas Khususnya Bidang Bina Marga.
3. Ke empat orang tua saya dan suami saya yang telah banyak memberikan doa, semangat, cinta dan ridho kepada saya selama ini.
4. Kakak dan adik saya yang telah bersama – sama saling berjuang dari Palangka raya ke Banjarmasin untuk menyelesaikan perkuliahan ini serta memberikan dukungan, bimbingan dan tenaga dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Teman-teman Angkatan 2022 bidang pilihan manajemen konstruksi program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis berharap tesis ini dapat berguna bagi semua orang dan dapat menjadi sumber informasi dan literatur bagi yang ingin melakukan penelitian sejenis berikutnya.

Banjarmasin, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR PERSAMAAN.....	xvii
DAFTAR SIMBOL.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Manajemen Proyek Konstruksi.....	7
2.2 Organisasi Proyek.....	8
2.2.1 Pemilik Proyek (Owner).....	8
2.2.2 Pihak Konsultan.....	9
2.2.3 Pihak Kontraktor.....	9
2.3 Kinerja.....	10
2.3.1 Kinerja Konsultan Pengawas.....	10
2.3.2 Aspek Kinerja.....	12
2.3.3 Pengukuran Kinerja.....	13
2.3.4 Penilaian Kinerja.....	15
2.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	16
2.4 Proyek Konstruksi Jalan.....	16
2.4.1 Fungsi Jalan.....	16
2.4.2 Klasifikasi Jalan.....	17
2.5 Tugas dan Wewenang Konsultan Pengawas Pada Tahap Pelaksanaan Konstruksi.....	21
2.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	22
2.6.1 Uji Validitas.....	22
2.6.2 Uji Reliabilitas.....	23
2.7 Analisis Metode Kinerja.....	24

2.7.1 Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	24
2.7.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	26
2.8 Penelitian Sejenis	28
BAB III	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Alir Penelitian	33
3.2 Studi Pendahuluan dan Tinjauan Pustaka	34
3.3 Penentuan Variabel	35
3.4 Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Data Primer	35
3.4.2 Data Sekunder.....	42
3.5 Analisis Metode Penelitian	42
3.5.1 Analisis Tingkat Kinerja Konsultan Pengawas	42
3.5.2 Analisis Faktor Prioritas	43
3.6 Penyusunan Strategi Peningkatan Kinerja	44
3.7 Kesimpulan	45
BAB IV	46
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Kuesioner Penelitian.....	46
4.1.1 Profil Responden.....	46
4.2 Pengolahan Data Primer	49
4.2.1 Kode Instrumen Pertanyaan Kuesioner.....	49
4.2.2 Data Hasil Kuesioner	49
4.3 Rekapitulasi Hasil Penelitian	52
4.3.1 Hasil Uji Validitas (<i>Validity Test</i>)	52
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.3.3 Kinerja Konsultan Pengawas Berdasarkan Persepsi Responden.....	56
4.3.4 Kinerja Konsultan Pengawas Berdasarkan Harapan Responden.....	68
4.4 Analisis Kinerja Konsultan Pengawas Pada Proyek Jalan di Kabupaten Gunung Mas.....	77
4.4.1 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	77
4.4.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	87
4.5 Strategi Peningkatan Kinerja	97
4.5.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Konsultan Pengawas Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	97
4.5.2 Penyusunan Strategi Peningkatan Kinerja Konsultan Pengawas	98
4.5.3 Validasi Rekomendasi Peningkatan Kinerja	103
BAB V PENUTUP.....	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	110
DAFTAR RUJUKAN	111
LAMPIRAN I	114
LAMPIRAN II	116
LAMPIRAN III.....	122
LAMPIRAN REKAPITULASI DATA KINERJA	123
LAMPIRAN REKAPITULASI DATA KEPUASAN/PERSEPSI.....	129
LAMPIRAN IV.....	135

LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS – KINERJA (X).....	136
LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS – KINERJA (X).....	139
LAMPIRAN UJI VALIDITAS & RELIABILITAS HARAPAN	145
LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS – HARAPAN (Y)	146
LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS – HARAPAN (Y)	149
LAMPIRAN HASIL KINERJA KONSULTAN PENGAWAS BERDASARKAN PERSEPSI RESPONDEN	155
LAMPIRAN HASIL KINERJA KONSULTAN PENGAWAS BERDASARKAN HARAPAN RESPONDEN.....	160

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Kriteria Tingkat Kepuasan	26
Tabel III.1	Rancangan Klasifikasi Variabel dan Indikator Penilaian	35
Tabel III.2	Daftar Kode Penilaian Jawaban Responden	38
Tabel III.3	Daftar Responden Penelitian.....	41
Tabel III.4	Skala Nilai Index Kepuasan.....	43
Tabel III.5	Kategori Kuadran IPA	44
Tabel IV.1	Rekapitulasi Responden.....	47
Tabel IV.2	Profil Responden.....	47
Tabel IV.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel IV.4	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman	48
Tabel IV.5	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Terhadap Kinerja Konsultan ...	50
Tabel IV.6	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Terhadap Harapan	51
Tabel IV.7	Uji Validitas Terhadap Kinerja Konsultan Pengawas	53
Tabel IV.8	Uji Validitas Terhadap Harapan Konsultan Pengawas.....	54
Tabel IV.9	Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha	55
Tabel IV.10	Pengujian Reliabilitas Keseluruhan Kinerja dan Harapan menggunakan Cronbach's Alpha.....	56
Tabel IV.11	Perhitungan Nilai Mean, Median, Sum Nilai XT1	57
Tabel IV.12	Perhitungan Frekuensi XT1	58
Tabel IV.13	Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Teknis	58
Tabel IV.14	Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Pengawasan	59
Tabel IV.15	Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Waktu	61
Tabel IV.16	Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Kinerja Perilaku	63
Tabel IV.17	Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Administrasi/Dokumen	65

Tabel IV.18 Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Kemampuan Koordinasi	66
Tabel IV.19 Perhitungan Nilai Mean, Median, Sum Nilai YT1	68
Tabel IV.20 Perhitungan Frekuensi YT1	69
Tabel IV.21 Analisis Harapan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Teknis	70
Tabel IV.22 Analisis Harapan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Pengawasan	71
Tabel IV.23 Analisis Harapan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Waktu	72
Tabel IV.24 Analisis Harapan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Kinerja Perilaku	73
Tabel IV.25 Analisis Harapan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Administrasi/Dokumen	75
Tabel IV.26 Analisis Harapan Berdasarkan Persepsi Responden Terhadap Indikator Kemampuan Koordinasi.....	76
Tabel IV.27 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Indikator Kemampuan Koordinasi	78
Tabel IV.28 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Indikator Pengawasan.....	79
Tabel IV.29 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Indikator Waktu	81
Tabel IV.30 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Indikator Kinerja Perilaku	82
Tabel IV.31 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Indikator Administrasi/ Dokumen.....	84
Tabel IV.32 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Indikator Kemampuan Koordinasi	85
Tabel IV.33 Total Score Penilaian Responden Pada Indikator Kompetensi Teknis	87
Tabel IV.34 Total Score Penilaian Responden Pada Indikator Pengawasan	87
Tabel IV.35 Total Score Penilaian Responden Pada Indikator Waktu	88

Tabel IV.36 Total Score Penilaian Responden Pada Indikator Kinerja Perilaku .	87
Tabel IV.37 Total Score Penilaian Responden Pada Indikator Administrasi/ Dokumen.....	88
Tabel IV.38 Total Score Penilaian Responden Pada Indikator Kemampuan Koordinasi.....	88
Tabel IV.39 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Score Mean Terhadap Aspek Kompetensi Teknis	90
Tabel IV.40 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Score Mean Terhadap Aspek Pengawasan.....	91
Tabel IV.41 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Score Mean Terhadap Aspek Waktu.....	92
Tabel IV.42 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Score Mean Terhadap Aspek Kinerja Perilaku	94
Tabel IV.43 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Score Mean Terhadap Aspek Administrasi/Dokumen.....	95
Tabel IV.44 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Score Mean Terhadap Aspek Kemampuan Koordinasi	96
Tabel IV.45 Faktor Prioritas Yang Berpengaruh Menggunakan Score Mean Pada Kuadran I	97
Tabel IV.46 Rekomendasi Strategi Penilaian Kinerja	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	26
Gambar III.1 Bagan Alir Penelitian	33
Gambar IV.1 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Kompetensi Teknis	89
Gambar IV.2 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Pengawasan	90
Gambar IV.3 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Waktu	92
Gambar IV.4 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Kinerja Perilaku	93
Gambar IV.5 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Administrasi	94
Gambar IV.6 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Indikator Kemampuan Koordinasi	95

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Koefisien korelasi <i>Spearman's Rank</i>	23
Persamaan 2.2 Reliabilitas yang dicari.....	24
Persamaan 2.3 Persamaan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	24
Persamaan 2.4 Persamaan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS).....	24
Persamaan 2.5 Persamaan <i>Weight Factor</i> (WF).....	25
Persamaan 2.6 Persamaan <i>Weight Score</i> (WS).....	25
Persamaan 2.7 Persamaan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	25
Persamaan 2.8 Tingkat kesesuaian (Tki).....	27
Persamaan 2.9 Menghitung rata-rata atribut XI dan YI	28
Persamaan 2.10 Menghitung rata-rata atribut tingkat kepentingan X dan Y	28

DAFTAR SIMBOL

Simbol	Keterangan
CSI	: Customer Satisfaction Index; indeks kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan
d_i	: Selisih peringkat skor butir pertanyaan ke-i dan peringkat skor total (uji korelasi Spearman's Rank)
HS	: Highest Scale; skala maksimum yang digunakan dalam perhitungan CSI
I	: Indeks urutan butir pertanyaan/indikator/atribut ke-i
K	: Jumlah butir pertanyaan pada uji reliabilitas Cronbach's Alpha
MIS	: Mean Importance Score; rata-rata skor kepentingan suatu atribut
MSS	: Mean Satisfaction Score; rata-rata skor kepuasan suatu atribut
N	: Jumlah responden/jumlah jawaban
P	: Jumlah indikator kepentingan
$p-value$	: Probabilitas kesalahan pada uji signifikansi (uji validitas)
R	: Koefisien korelasi Spearman's Rank
R_{kritis}	: Nilai kritis koefisien korelasi sebagai batas signifikansi
R_{xx}	: Koefisien reliabilitas instrument
S_i^2	: Varians skor butir pertanyaan ke-i
S_x^2	: Jumlah varians skor total
T_{ki}	: Tingkat kesesuaian antara skor kinerja dan skor kepentingan
WF	: Weight Factor; faktor tertimbang tiap indicator
WS	: Weight Score; skor tertimbang tiap indicator
X_i	: Skor/nilai kinerja (performance) atribut ke-i
Y_i	: Skor/nilai kepentingan (importance) atribut ke-i
$\bar{X}$	: Skor rata-rata tingkat kinerja suatu instrumen
$\bar{Y}$	: Skor rata-rata tingkat kepentingan suatu instrumen
N	: Jumlah Data
$\bar{\bar{x}}$	: Nilai C-line suatu instrumen Y (Harapan)
$\bar{\bar{y}}$	: Nilai C-line suatu instrumen Y (Harapan)
α (Cronbach)	: Koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha