

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA PELAYANAN
DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Kasus Bakpia Pathok 25 Yogyakarta)**

Oleh

Lia Kurnianing Tyas

NIM 12/332211/SV/00927

INTISARI

Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya kepuasan konsumen, maka akan muncul suatu loyalitas konsumen. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan akan berpengaruh pada peningkatan jumlah konsumen dan penjualannya. Adanya peningkatan jumlah pelanggan ini menjadi peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan profit. Dalam rangka memuaskan konsumen yang ada, diperlukan adanya suatu riset pasar mengenai kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen, atribut dimensi pelayanan pelanggan dan kualitas serta nilai akan jasa pelayanan yang diberikan Industri Bakpia Pathok 25 Yogyakarta untuk konsumen di Yogyakarta. Subyek penelitian ini adalah para konsumen yang sedang berkunjung di Yogyakarta khususnya dan konsumen yang ada di sekitar Yogyakarta pada umumnya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survei yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dalam bentuk angket kuesioner kepada pengunjung.

Data yang diperoleh diolah dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) selanjutnya dianalisis. Dari penelitian ini diketahui bahwa nilai Customer Satisfaction Index (CSI) 77% (0,77). Nilai tersebut berada dalam rentang 0,66-0,80 yang menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Bakpia Pathok 25 Yogyakarta

kata kunci : kepuasan konsumen, pelayanan pelanggan, jasa pelayanan, customer satisfaction index (csi, bakpia pathok 25 yogyakarta

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICES
BY USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(Case Study Bakpia Pathok 25 Yogyakarta)

By
Lia Kurnianing Tyas
NIM 12/332211/SV/00927

ABSTRACT

Customer satisfaction is very influential on the success of a service to the customers. With the customer's satisfaction, it will display a consumer loyalty. The high level of customer satisfaction with services will affect an increasing number of customers and sales. There is an increasing number of customers is an opportunity for companies to make a profit. In order to satisfy existing customers, required the existence of a market research regarding the quality of service.

This study aims to analyze the level of customer satisfaction, customer service dimension attributes and quality and value of services provided will be Industry Bakpia Pathok 25 Yogyakarta to consumers in Yogyakarta. The subjects of this study are consumers who are visiting Yogyakarta in particular and existing customers around Yogyakarta in general. This research is qualitative. Data collection techniques used in this study is the technique of a survey conducted by asking a question in the form of questionnaires to visitors.

The data obtained were processed by the method of Customer Satisfaction Index (CSI) was then analyzed. From this research note that the value of Customer Satisfaction Index (CSI) was 77% (0,77). This value is within the range of 0,66 to 0,80 which shows that consumers are satisfied with the services given by Bakpia Pathok 25 Yogyakarta.

keyword: customer satisfaction, customer service, services, customer satisfaction index (CSI), bakpia pathok 25 yogyakarta