

INTISARI

Balai Besar Kerajinan dan Batik merupakan merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian RI yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengkajian Kebijakan Iklm dan Mutu Industri (BPKIMI). Lembaga ini didirikan oleh pemerintah *colonial* Belanda di Jogjakarta pada tahun 1922 dengan nama *Textile Inrichting en Batik Proefstation* dengan tujuan untuk mengembangkan industri batik dan tekstil.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data *Purpose Random Sampling* yakni yakni pemilihan sampel secara acak yang sudah terencana dalam hal ini, penulis sudah menetapkan untuk memilih 40 responden.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Kerajinan dan Batik masih kurang. (2) Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah disebar kepada 40 responden didapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik Balai Besar Kerajinan dan Batik kurang baik dengan rincian :

- 19,40% Tidak memuaskan
- 40,60% Kurang memuaskan
- 26,70% Memuaskan
- 13,30% Sangat memuaskan.

Kata Kunci : Balai Besar Kerajinan dan Batik, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Balai Besar Kerajinan dan Batik (The center of batik and handicraft) is a technical unit on industry ministry and has the responsible to BPKIMI (Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri). This institution was established by the dutch colonial in Yogyakarta city at 1992 as Textile Inrichting en Batik Proefstation to develop the industry of textile and batik.

The method that used to collect information and data ini this research is quantitative descriptive method. Therefore, the writer also using Purposive Random Sampling to choose the sample . in this case, there are 40 respondents as the sample.

Based on the research, we can conclude that :

1. The intensity of customer satisfaction toward Balai Besar Kerajinan dan Batik services still low.
2. Based on the respondent, the result show that customer satisfaction toward Balai Besar Kerajinan dan Batik services is not good enough.

Details of customer satisfaction intensity :

19,40 % Not satisfy

40,60% Less of satisfy

26,70 % Satisfy

13,30 % Very satisfy

Keywords : Customer Satisfaction