

## ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Afc Futsal Center di Tegaldlimo, Banyuwangi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif Kuantitatif, Uji Validitas, Uji Reabilitas , Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analisis (IPA). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 responde, jenis data yang digunakan adalah penyebaran Kuisisioner dan Observasi. Sedangkan didalanya menggunakan tingkat kinerja serta harapan/kepentingan. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan pelanggan Afc Futsal Center dapat dikatakan Cukup Puas, hal ini terlihat dari hasil pengukuran CSI sebanyak 58,32%. Sedangkan dalam pengukuran IPA atribut yang menjadi prioritas utama dimana atribut ini di anggap penting bagi pelanggan namun kinerja nya masih kurang baik atribut tersebut antara lain kesigapan karyawan dalam melayani bookingan serta pesanan lapangan untuk bermain, kecepatan karyawan pada Afc Futsal Center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan, keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada ditempat penyewaan lapangan futsal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analisis (IPA)

## ABSTRACT

The title of this research is "Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction Using CSI and IPA Methods". The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction with the service quality of Afc Futsal Center in Tegaldlimo, Banyuwangi. The data analysis method used is descriptive quantitative analysis, validity test, reliability test, customer satisfaction index (CSI), importance performance analysis (IPA). Samples used in this study were 89 respondents, the types of data used were questionnaires and observations. While in it uses the level of performance and expectations / interests. The results of this study indicate that most respondents who are Afc Futsal Center customers can be said to be quite satisfied, this can be seen from the CSI measurement results as much as 58.32%. Whereas in IPA measurement, the attributes are the main priority where this attribute is considered important for customers, but the performance is still not good, these attributes include the readiness of employees in serving bounds and field orders to play, the speed of employees at the Afc Futsal Center in handling complaints from customers, friendliness of employees to customers who are in the futsal court rental place

Keywords : service Quality, Customer satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA)

