

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini persaingan bisnis sangat berkembang tajam baik itu mencakup pasar domestik maupun mancanegara. Perusahaan membutuhkan strategi yang jitu untuk memenangkan persaingan dengan kompetitornya. Salah satu dari strategi tersebut perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan baik itu dari pembenahan kualitas produk, perbaikan layanan kepada pelanggan hingga pemberian harga yang sesuai dengan pelanggan. Dengan begitu loyalitas pelanggan kepada perusahaan dapat terjaga. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *service* pada Café Mom Akar Pesanggaran Banyuwangi dan menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI). Dengan menggunakan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI), dapat diketahui prioritas pelayanan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh nilai index CSI 86,09%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun perusahaan harus lebih meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Costumer Satisfaction Index.*

ABSTRACT

In this era of globalization, business competition is very sharply developed, both covering domestic and foreign markets. Companies need a precise strategy to win the competition with their competitors. One of these strategies is that the company is able to increase customer satisfaction, be it from improving product quality, improving service to customers to providing prices that are in accordance with customers. That way customer loyalty to the company can be maintained. This research aims to determine the level of customer satisfaction with service services at Café Mom Akar Pesanggaran Banyuwangi and determine the criteria that are the priority of service improvement by using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. By using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, service priorities can be known. From the results of the research that has been done, obtained a CSI index value of 86.09%, which shows that most consumers have felt very satisfied with the services provided, but the company must further improve services.

Keywords: *Customer Satisfaction, Quality of Service, Customer Satisfaction Index.*

