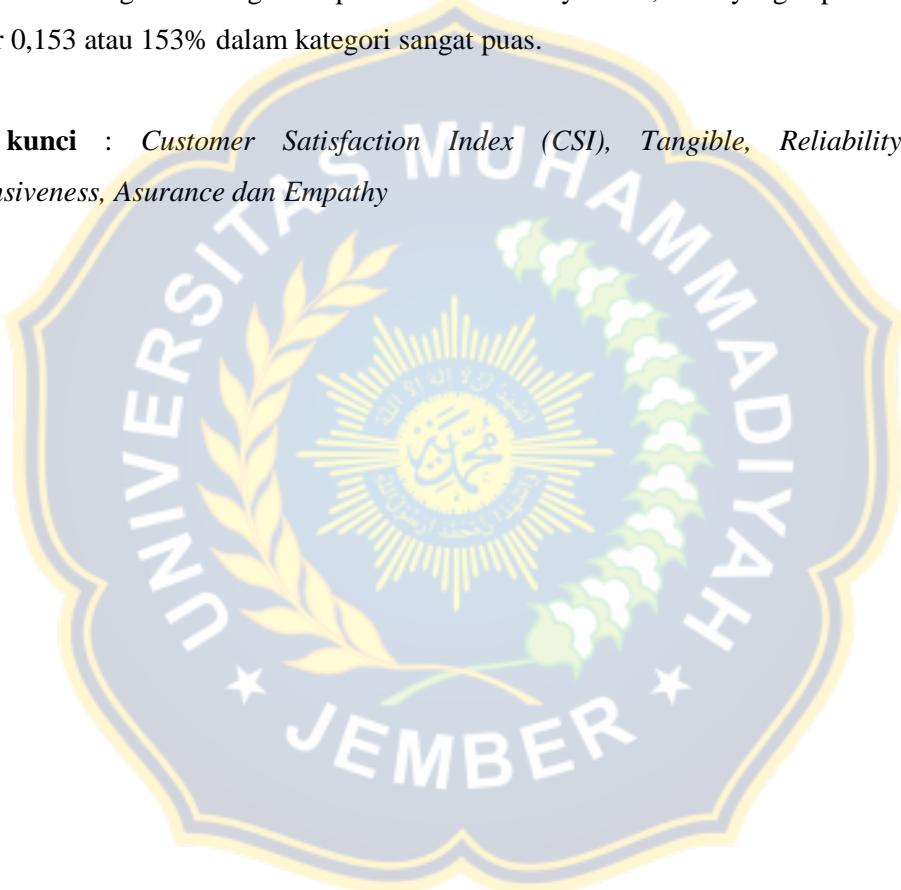


## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Terserah Dikota Lumajang, yang diukur dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada konsumen yang berjumlah 75 responden. Pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh, nilai yang diperoleh sebesar 0,153 atau 153% dalam kategori sangat puas.

**Kata kunci :** *Customer Satisfaction Index (CSI), Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to find out the satisfaction of the community at (Kedai Kopi Terserah Dikota Lumajang), as measured by the Customer Satisfaction Index (CSI). This research was conducted by distributing questionnaires to the community to 75 respondents. In the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the overall level of satisfaction, the value obtained is 0.153 or 153% in the less satisfied category..*

**Keyword :** Customer Satisfaction Index (CSI), Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy

