

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada konsumen warung Soto Ayam Tembaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur kepuasan konsumen di warung soto ayam Tembaan - Jember dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 75 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), dan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Indeks* atau indeks kepuasan pelanggan, dapat diketahui nilai CSI sebesar 70,08% atau 0,7008. Nilai tersebut berada pada kisaran 66% – 80% yang berarti pelanggan merasa “Puas” terhadap kinerja pelayanan Warung Makan Soto Ayam Tembaan. Dari hasil tersebut maka secara perhitungan pelanggan merasa puas maka diharapkan perusahaan dapat mencapai maupun mampu mendekati angka kepuasan lebih dari 0,88 atau 88% bahkan 1,0.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, analisis *Customer Satisfaction Index*.



## **ABSTRACT**

*This research was conducted on consumers of the Soto Ayam Tembaan shop. This study aims to determine and measure customer satisfaction at the Warung Soto Ayam Tembaan - Jember by using the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis. In this study, data were collected using the tools of observation, interviews and questionnaires to 75 respondents using purposive sampling technique, which aims to determine the respondents' perceptions of each variable. The analysis used includes the data instrument test (validity test and reliability test), and the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis. From the results of the Customer Satisfaction Index analysis, it can be seen that the CSI value is 70.08% or 0.7008. This value is in the range of 66% - 80%, which means that customers feel "satisfied" with the service performance of Warung Soto Ayam Tembaan. From these results, the calculation of the customer is satisfied, it is expected that the company can achieve or be able to approach the satisfaction rate of more than 0.88 or 88% or even 1.0.*

**Keywords:** *service quality, customer satisfaction, Customer Satisfaction Index analysis.*

