

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai kepuasan pelanggan terhadap tingkat penjualan dengan menggunakan metode CSI (Customer Service Index) pada Rumah Makan Regitah Jatah Rambipuji. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh nilai index 80,8% yang berarti secara keseluruhan konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Makan Regita Jatah, namun perusahaan harus meningkatkan pelayanan karena pada analisis data terdapat beberapa variabel yang nilai negatif. Prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan diantaranya adalah tanggapan terhadap keluhan konsumen, ketersediaan kotak saran.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, CSI (Customer Satisfaction Index).



## ***ABSTRACT***

This study aims to determine the value of customer satisfaction with the level of sales using the CSI (Customer Service Index) method at the Rambipuji ration restaurant. From the results of the research, an index value of 80.8% has been obtained, which means that overall consumers are satisfied with the quality of service provided by the Regita Jatah Restaurant, but the company must improve its service because in the data analysis there are several variables with negative values. The main priorities for improving service quality include responses to consumer complaints, the availability of suggestion boxes.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, CSI (Customer Satisfaction Index).

