

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Aplikasi Metode CSI pada Analisis Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan“ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap Harga, Lokasi dan kualitas layanan Macton Futsal di Jajag Banyuwangi. metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji Validitas,Uji Reliabilitas, Customer Satisfaction Index (CSI). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 responden. Jenis data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner dan Observasi. Sedangkan yang didalamnya menggunakan tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan dari pelanggan Macton Futsal dapat dikatakan Cukup Puas. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran dengan menggunakan metode CSI sebesar 68,11 %. Harga dan pelayanan dapat dikatakan Cukup baik.

Kata Kunci: Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Customer Satisfaction Index (CSI)

ABSTRACT

The title of this research is "Application of CSI Method in Price Analysis, Location and Service Quality to Customer Satisfaction" The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction with the Price, Location and quality of Macton Futsal services at Jajag Banyuwangi. Data analysis method uses quantitative descriptive analysis, validity test, reliability test, customer satisfaction index (CSI). The sample used in this study was 89 respondents. The type of data used is the distribution of questionnaires and observations. Whereas in it uses the level of performance and interests. The results of this study indicate that the majority of respondents who are customers of Macton Futsal can be said to be quite satisfied. This can be seen from the results of measurements using the CSI method of 68.11%. Prices and services can be said to be quite good.

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

