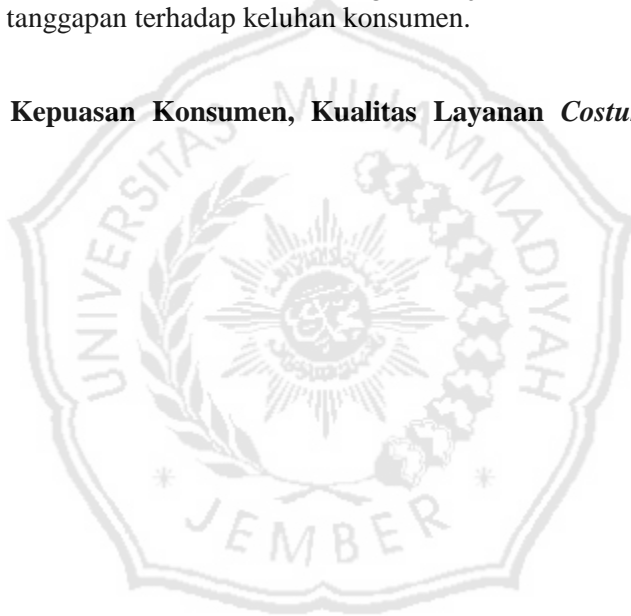


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *service* pada Cafe Paidjo Balung dan menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat diketahui prioritas pelayanan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh nilai index CSI 84,3%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun perusahaan harus lebih meningkatkan pelayanan karena pada analisis data terdapat beberapa variabel pelayanan bernilai negatif. Prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan bagi pelanggan, ketersediaan kotak saran, garansi jika masih terdapat keluhan konsumen dan tanggapan terhadap keluhan konsumen.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan *Customer Satisfaction Index*.



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of customer satisfaction with service services on Cafe Paidjo Balung and determine the criteria that are priorities for service improvement using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. By using the Costumer Satisfaction Index (CSI) method, service priorities can be identified. From the results of the research that has been done, the CSI index value is obtained 84.3%, which shows that most consumers are satisfied with the services provided, but the company must improve services because in data analysis there are several negative service variables. The main priorities are improving the quality of service for customers, the availability of suggestion boxes, guarantees if there are still consumer complaints and responses to consumer complaints.*

**Keywords:** *Consumer Satisfaction, Quality of Service of the Costumer Satisfaction Index.*

