

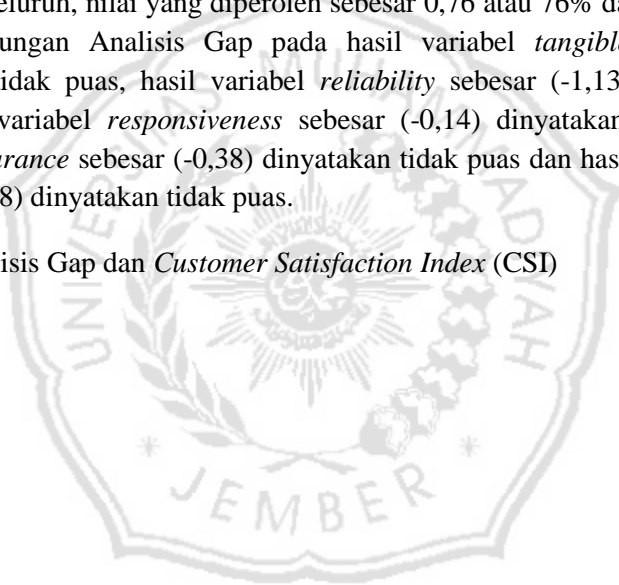
Nur Risqi Sri Rahayu

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo, yang diukur dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis Gap. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat kepada 75 responden. Pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh, nilai yang diperoleh sebesar 0,76 atau 76% dalam kategori puas. Hasil perhitungan Analisis Gap pada hasil variabel *tangibles* sebesar (-0,32) dinyatakan tidak puas, hasil variabel *reliability* sebesar (-1,13) dinyatakan tidak puas, hasil variabel *responsiveness* sebesar (-0,14) dinyatakan tidak puas, hasil variabel *assurance* sebesar (-0,38) dinyatakan tidak puas dan hasil variabel *empathy* sebesar (-0,08) dinyatakan tidak puas.

Kunci : Analisis Gap dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)



Nur Risqi Sri Rahayu

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

The purpose of this study was to find out the satisfaction of the community at (Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo), as measured by the Customer Satisfaction Index (CSI) and Gap Analysis method. 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 0.76 or 76% in the less satisfied category. The calculation results of Gap Analysis on tangibles variable results of (-0.32) are declared dissatisfied, the results of the reliability variable of (-1.13) are declared dissatisfied, the results of the responsiveness variable of (-0.14) are declared dissatisfied, the variance of assurance results amounting to (-0.38) is declared dissatisfied and the results of the empathy variable of (-0.08) are declared dissatisfied.

Keyword : *Analysis Gap and Customer Satisfaction Index (CSI)*

