

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan pada CV.Karunia Jaya (A3 fresh O2) terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada CV.Karunia Jaya (A3 fresh O2), dengan menggunakan metode SERVQUAL dan CSI (Customer Service Index).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer service index* (CSI) nilai kualitas pelayanan terhadap konsumen pada CV.Karunia Jaya A3 Fresh O2 (Bondowoso) mencapai nilai 77,24%. Nilai tersebut berada pada rentang 66-80%, dengan demikian secara keseluruhan konsumen merasa **Puas** terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV.Karunia Jaya (Bondowoso). Atribut yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah variabel ke 3 (responsiveness) dari kuesioner, yang dimana hasil dari rata-rata pada variabel ini mendapatkan hasil atau nilai terendah dari ke-lima variabel yang ada, cara menemukan bahwa variabel ke 3 (responsiveness) adalah hasil terendah dengan menjumlahkan semua nilai dari responden untuk variabel 3.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, CSI (Customer Service Index), kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the service value of CV. Karunia Jaya (fresh A3 O2) on the level of customer satisfaction at CV. Karunia Jaya (fresh A3 O2), using the servqual and CSI method (Customer Service Index).

The results showed that based on calculations using the customer service index (CSI) the value of service quality to consumers at CV. Karunia Jaya fresh A3 O2 (Bondowoso) reached a value of 77.24%. This value is in the range of 66-80%, thus given to customers who provide satisfaction with the quality of services provided by CV. Karunia Jaya (Bondowoso). Attributes that need to be considered and become the top priority for improvement and improvement for customer satisfaction is the third variable (responsiveness) of the questionnaire, which results from the average in this variable get the results or value added from the five existing variables, ways found that the third variable (responsiveness) is the lowest result by summing all the values of the respondents for variable 3.

Keywords: Service quality, CSI (Customer Service Index), customer satisfaction.

