

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index (CSI). Perhitungan kepuasan konsumen ini memperimbangkan aspek-aspek dari pelayanan, yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (keamanan), dan empathy (perhatian). Hasil yang didapatkan adalah, service quality bernilai 0,725 dengan gap - 1,314 dan nilai CSI sebesar 73,08% , yang menunjukkan bahwa persepsi yang diterima oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan perhatian lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan di Saqina Swalayan Kuala Simpong.

Kata kunci : *Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Service Quality, Customer Satisfaction Index*

ABSTRAC

This study aims to determine analyze customer satisfaction with service quality provided using the service quality and customer satisfaction index methods (CSI). This consumer calculation takes into account the satisfaction aspects of the service, which consists of five dimensions namely, tangible, reability, responsiveness, assurance, and empathy. The result obtained are service quality worth 0,752 with a gap -1,314. The CSI value is 73,08%, which shows that the perceptions received by customers of the services provided are not in accordance with the expectations they want. This showss the need for furtuher attention to the quality of service at Saqina Swalayan Kuala Simpang.

Keywords: *Service, Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Satisfaction Index*