

## ABSTRAK

Makanan merupakan kebutuhan primer bagi manusia selain sandang dan papan. Sehingga dengan hal itu perkembangan industri kuliner tumbuh sangat pesat di berbagai kota di Indonesia. Contohnya di Klaten Jawa Tengah, ada salah satu usaha Rumah Makan (RM) yaitu RM Tawakal Haji Rofi'atun. RM Tawakal ini berada di Dukuh Popongan, rt03, rw03, Tegalgondo, Wonosari, Klaten. Untuk menjaga kepuasan pelanggan diperlukannya pengendalian kualitas, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di RM Tawakal. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan RM Tawakal, pengumpulan data menggunakan angket/kuisisioner. Pengolahan data yang dilakukan menggunakan *Customer Statifitacion Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dari penelitian menunjukkan Hasil akhir yang di dapat dari perhitungan *Customer Statifitacion Index (CSI)* adalah sebesar 80,01%, bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan namun belum maksimal. Pada pengujian menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 6 atribut yang masuk kedalam kuadran A yang artinya ada 6 atribut yang pelayanannya belum maksimal sehingga pihak rumah makan perlu meningkatkan pelayanan.

**Kata kunci:** *Customer Statifitacion Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* , dan kepuasan pelanggan.

## ABSTRACT

Food is a primary need for humans apart from clothing and housing, so that the development of the culinary industry is growing very rapidly in various cities in Indonesia. There is one restaurant business (RM), namely RM Tawakal Haji Rofi'atun in Klaten, Central Java. This Tawakal RM is located in Dukuh Popongan, RT03, RW03, Tegalgondo, Wonosari, Klaten. In maintaining customer satisfaction, quality control is needed to meet customer needs and satisfaction.

This study aims to determine the level of customer satisfaction with service quality at RM Tawakal. Respondents in this study were RM Tawakal customers, and the collecting data used a questionnaire/questionnaire. Data processing is carried out using the Customer Statistics Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The research shows that the final result obtained from the Customer Statification Index (CSI) calculation is 80.01%. It means that consumers are quite satisfied with the services provided. In the Importance Performance Analysis (IPA) method testing, 6 attributes are included in quadrant A. It means that there are 6 attributes whose services are not maximized, so that the restaurant needs to improve services.

**Keywords:** Customer Statistics Index (CSI), Importance Performance Analysis(IPA), and Customer Satisfaction.

