

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* PADA UMKM BURGER & KEBAB KAIF DI BALIKPAPAN

Nama : Mira Ramadania
NIM : 12221049
Dosen Pembimbing Utama : Muhamad Imron Zamzani S.T., M.T.
Dosen Pembimbing Pendamping 1 : Melati Salma, S.Ds., M.T.

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat pada sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), khususnya dibidang kuliner, menuntut usaha untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan, sehingga berdampak pada keberlanjutan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada UMKM Burger & Kebab Kaif di Balikpapan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*. Metode *Servqual* digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan *CSI* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui persebaran kuesioner kepada 100 responden pelanggan Burger & Kebab Kaif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh dimensi *servqual* memiliki nilai *gap negatif* yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi dengan nilai *gap negatif* tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness* sebesar -0.21 pada atribut "Karyawan cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan dari pelanggan". Berdasarkan keterkaitan hasil *Servqual* dan *CSI*, dimensi *responsiveness* menjadi prioritas perbaikan utama, lalu dimensi *reliability* dan *tangibles* sebagai aspek yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasil Perhitungan *CSI* memperoleh nilai sebesar 88.12% yang berada pada kategori "Sangat Puas".

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index*, Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, *Service quality*, UMKM