

## **ABSTRAK**

**MHD RIZKI : Analisis Kepuasan atas Tingkat Pelayanan di Pondok Dangau Kawa Biaro**

**Pembimbing : Wyhosi Septrizola S.E, M.M**

Penelitian ini dilakukan di Pondok Dangau Kawa Biaro. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan atas tingkat pelayanan di Pondok Dangau Kawa Biaro, serta tingkat pelayanan di Pondok Dangau Kawa Biaro.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian adalah penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data langsung dengan kuisioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuisioner sebanyak 30 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelanggan di Pondok Dangau Kawa Biaro , dimana kepuasan pelanggan Pondok Dangau Kawa memperoleh skor rata-rata 3,71% dengan nilai TCR 74,20% yang berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Pondok Dangau Kawa Biaro dikategorikan Baik.