

*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap  
Pelayanan Coffeeshop Bacarito Kopi dengan  
Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*

**Putri Rahmania Sari**

**ABSTRAK**

*Coffeeshop* Bacarito Kopi merupakan salah satu *Coffeeshop* berada di Kota Padang yang menyediakan kopi dengan berbagai variasi menu. Penelitian ini dilakukan karena teras cukup tinggi daya saing *Coffeeshop* di Kota Padang sehingga perlu diperhatikan kualitas pelayanan yang merupakan salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru. Kualitas pelayanan tersebut terdiri dari empati, daya tanggap, keandalan, bukti langsung, dan jaminan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan *Coffeeshop* Bacarito Kopi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Coffeeshop* Bacarito Kopi yang melakukan pembelian pada Oktober 2019 dengan sampel berjumlah 96 orang. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah *accidental sampling*. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 20 item pernyataan. Data analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* yang didapatkan nilai sebesar 81,87%. Pelayanan yang diberikan oleh *Coffeeshop* Bacarito Kopi memperoleh hasil keseluruhan yang baik sehingga dapat dikategorikan telah memenuhi harapan konsumennya. Hal ini menggambarkan pelanggan *Coffeeshop* merasa sangat puas dengan kinerja kualitas pelayanan yang *Coffeeshop* berikan. Perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan adalah ketanggapan karyawan dalam menghadapi keluhan pelanggan, keandalan *Coffeeshop* Bacarito Kopi dalam cepat merespon pelanggan, serta meningkatkan kepedulian terhadap saran yang diberikan pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index*, *Coffeeshop* Bacarito Kopi, Kepuasan Pelanggan