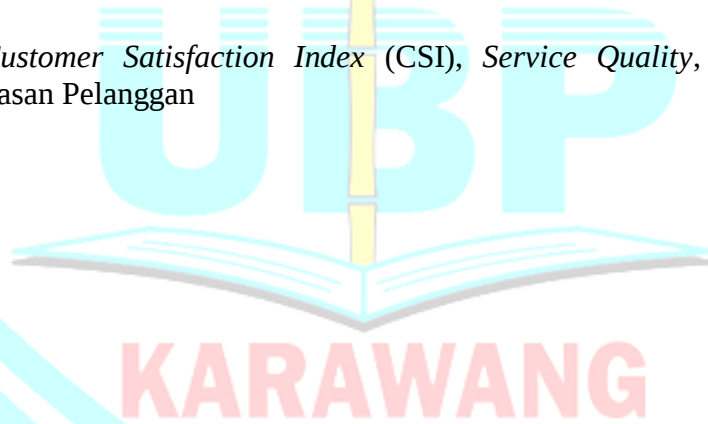


ABSTRAK

Para pengelola perusahaan industri pengaspalan bersaing dalam berbagai aspek seperti biaya, dan kualitas produk untuk mendapatkan respon dari konsumen. Tingginya persaingan dalam pemasaran membuat CV Yanega Megah Utama terus mendorong untuk menghasilkan produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan konsumen khususnya dalam bidang pengaspalan jalan. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas penulis menggunakan metode *Service Quality* dan *CSI (Customer Satisfaction Index)* untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pada penelitian ini dilakukan oleh 70 responden dengan 21 atribut yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini didapatkan sebesar 69,48%, dengan demikian hasil menunjukan bahwa kepuasan pelanggan dikatakan cukup puas, karena apabila hasil persentase lebih dari 60% pada kriteria persentase tingkat kepuasan mengatakan bahwa nilai CSI 66%-80,99% maka dikatakan puas.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Service Quality*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Managers of industrial asphalting companies compete in various aspects such as cost and product quality to get a response from consumers. High competition in marketing means that CV Yanega Megah Utama continues to strive to produce the desired products according to consumer needs and desires, especially in the field of road paving. Based on the background of the problem above, the author uses the Service Quality and CSI (Customer Satisfaction Index) methods to guarantee that the services provided are able to provide satisfaction to customers. This research was conducted by 70 respondents with 21 attributes used to determine the level of satisfaction with the services provided. The results of this research were obtained at 69.48%, thus the results show that customer satisfaction is said to be quite satisfied, because if the percentage result is more than 60% on the satisfaction level percentage criteria saying that the CSI value is 66% -80.99% then it is said to be satisfied.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

