

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PADA *LOVELY BEE DAY CARE* MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

OLEH :  
MUHAMAD NURROHIM

*Lovely Bee Day Care* merupakan salah satu tempat penitipan bayi dan balita di Bandar Lampung, pelanggan *Lovely Bee Day Care* mengalami penurunan drastis jumlah bayi dan balita yang dititipkan pada tahun 2018. Penurunan jumlah bayi dan balita yang dititipkan menjadi sebuah fenomena yang cukup menarik di teliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dan untuk mengetahui klasterisasi atau pengelompokan prioritas prioritas jasa pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan *Lovely Bee Day Care* di Bandar Lampung dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling jenuh*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 68 responden. Hasil analisis data dalam penelitian menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, perhitungan CSI menunjukkan kepuasan pelanggan *Customer Satisfaction Index* berada di rentang skala puas dengan jumlah persentasi 66,85% berarti puas. Hasil perhitungan menggunakan *Index Performance Analysis (IPA)* sangat penting ada pada atribut *reliability & responsiveness*.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*