

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dapat memberikan pengaruh penting bagi perusahaan dimana pada kondisi bisnis yang sangat kompetitif ini, tingkat persaingan yang ketat memunculkan beragam diferensiasi produk dan jasa. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan pada Langgeng Sari perlu dilakukan untuk mempertahankan para konsumen guna meningkatkan keberlanjutan usahanya. Akan tetapi, banyaknya usaha di bidang kuliner dengan konsep ide inovasi bisnis serupa di sekitar lokasi mengakibatkan dampak berkurangnya jumlah pengunjung sehingga total pendapatan pada Langgeng Sari mengalami penurunan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mengelola kepuasan pelanggan dengan cara melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Langgeng Sari. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode CSI, IPA, dan IPCA. Hasil menunjukkan bahwa masih terdapat tingkat kepentingan dan harapan yang masih belum terpenuhi oleh pihak Langgeng Sari. Hal ini dapat diketahui berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* yang didapat yaitu sebesar 76,45%. Terdiri dari sebanyak 25 atribut pertanyaan yang mencakup variabel *servqual*, produk wisata, harga, dan kualitas makanan dengan rekomendasi perbaikan pada metode IPA yaitu pada kuadran I dan IPCA di kuadran III. Usulan perbaikan digunakan sebagai pertimbangan untuk pembuatan SOP untuk pelayanan Langgeng Sari dengan tujuan mengurangi kelalaian dan kesalahan para karyawan dengan standar yang ditentukan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, CSI, IPA, IPCA