

ABSTRAK

Jumlah usaha butik yang berdiri di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya khususnya butik batik semakin meningkat terutama dengan banyaknya jumlah wisatawan yang datang ke Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah (1) Menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen butik batik Rizki (2) Mengetahui langkah - langkah yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar terpenuhi di butik batik Rizki.

Penelitian dilakukan di butik batik Rizki Wedi Klaten. Obyek penelitiannya adalah para konsumen/pasiennya. Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi berbagai tahapan yaitu uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen-instrumen penelitian, Importance and Performance Rating Analysis (IPA), dan Costumer Satisfaction Index (CSI).

Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) Responden sudah puas terhadap kualitas pelayanan butik batik Rizki, Klaten ditinjau dari aspek tangible, reliability, responsive, assurance, dan emphathy butik batik Rizki, Klaten dimana nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan Pelanggan. Hasil ini didukung oleh hasil analisis Costumer Satisfaction Index (CSI) yang diketahui kebanyakan responden (67,48%) puas terhadap Kinerja dan Harapan Pelanggan butik batik Rizki, Klaten. Hal ini menunjukkan bahwa responden puas terhadap item tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. (2) Langkah yang dapat digunakan untuk semakin meningkatkan kepuasan konsumen adalah peningkatan dimensi responsiveness. Berarti untuk meningkatkan kepuasan konsumen butik batik Rizki perlu (a) Meningkatkan daya tanggap pegawai butik batik Rizki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (b) Mempercepat dan membuat prosedur sederhana mengenai pemrosesan transaksi (c) Meningkatkan respon pegawai butik batik Rizki dalam menangani permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Kata Kunci: *Importance and Performance Rating Analysis, Costumer Satisfaction Index.*