

ABSTRAK

UD. Peci Tgk Wasly merupakan sebuah perusahaan produksi peci khas Aceh yang berlokasi di Teupin punti, Kec. Syamtalira Aron, Kabupaten Aceh Utara. UD ini didirikan pada tahun 2016 oleh bapak Wasly, sebagai salah satu pelaku usaha dalam bidang industri tentunya kerap menghadapi masalah namun hal inilah yang menjadi tantangan pelaku usaha agar dapat bersaing dengan para kompetitor. Perusahaan UD Peci Tgk Wasly memiliki 10 karyawan yang ditempatkan dari berbagai bidang dalam produksinya seperti pada proses produksi dan juga packing atau pengiriman. Dalam sehari perusahaan dapat memproduksi 250 pcs peci dan dari banyaknya pesanan yang diterima tidak luput dari keluhan konsumen akan pelayanan yang diberikan perusahaan UD Peci Tgk Wasly seperti pesanan yang diproses lama, pesanan yang diterima tidak sesuai, dan respon karyawan yang kurang nyaman saat konsumen secara langsung mendatangi lokasi produksi. Kepuasan pelanggan UD. Peci Tgk Wasly berdasarkan nilai CSI diperoleh dengan membagi Weight Average (Penjumlahan dengan seluruh jumlah weight score) dengan skala (maksimum skala) yang digunakan dalam skala ini. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan pengunjung UD Peci Tengku Wasly, nilai CSI pelayanan yang diberikan UD Peci Tengku wasly sebesar 67,81% yang berada pada rentang 0,66 sampai 80,00 dengan kriteria "Puas". Dari hasil yang didapatkan tingkat kepuasan yang diberikan oleh UD Peci Tengku Wasly dapat dikatakan secara umum berada pada kategori puas yang berarti masih ada satu lagi tingkatan yang rentang 0,81 sampai dengan 100 yang artinya sangat puas maka dari itu tingkat pelayanan pengelola pasar dapat ditingkatkan lagi.

Kata Kunci: CSI, PGCV, Kepuasan Pelanggan