ABSTRAKSI

Rumah Makan Pusat Bubur Ayam Bunut Sukabumi adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang telah memiliki 4 cabang perusahaan oleh karena itu pada perusahaan jasa, tingkat kinerja dan pelayanan jasa terhadap pelanggan memiliki dampak yang sangat besar terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas produk dan jasa perusahaan, agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggan tetapnya dan juga menambah pelanggan baru. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan. Sehingga dirasakan sangat penting mengetahui pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran Top In Mind untuk mengetahui tingkat pengenalan pelanggan terhadap produk Rumah Makan Pusat Bubur Ayam Bunut Sukabumi, pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Customer Satisfaction Gap Index* (CSGI) dan *Top Bottom Two Boxes* (CSI Boxes), serta penentuan variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan melalui Analisis Peta Kuadran.

Berdasarkan pengukuran yang telah dilakukan, Bubur Ayam menjadi *Top In Mind* tertinggi dari seluruh responden (pelanggan Rumah Makan Pusat Bubur Ayam Bunut Sukabumi). Sedangkan untuk nilai CSI, CSGI dan CSI Boxes adalah sebagai berikut :

CSI (%)	CSGI (%)	CSI Boxes (%)	
		Top	Bottom
71.46	-0.17	58.42	23.04

Tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori puas yaitu nilai CSI yang berada pada interval 60%-80%. Namun pihak Rumah Makan Pusat Bubur Ayam Bunut Sukabumi masih harus terus memperbaiki layanannya terlihat dari nilai CSGI yang masih bernilai negatif yang berarti tingkat harapan nasabah masih tinggi. Selain itu pihak Rumah Makan Pusat Bubur Ayam Bunut Sukabumi harus meningkatkan promosi terhadap produk yang lainnya mengingat masih banyak produk yang ada belum banyak dikenal oleh masyarakat.