

ABSTRAK

Kepuasan merupakan tingkat emosi seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan relatif terhadap harapannya. Agar santri puas dengan pelayanan makanan di pondok pesantren sangat dipengaruhi oleh persepsi santri terhadap kinerja pondok pesantren untuk menyajikan makanan. Pelayanan tidak berwujud dan kualitas teknis suatu layanan tidak selalu dapat ditentukan secara akurat, santri mencoba menilai kualitas layanan berdasarkan emosi, yaitu atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas layanan yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati), *Tangibles* (bukti langsung). Tujuan kajian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan harapan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan metode teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *Convenience Sampling*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 52 responden santri putri kelas 11 dan 12 di salah satu Pondok Pesantren di Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan santri secara menyeluruh berdasarkan CSI sebesar 76,91% yang terletak pada rentang nilai 0,66 – 0,80 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan santri adalah "Puas". Sedangkan hasil dari analisis kualitas mutu pelayanan dengan metode IPA secara menyeluruh diperoleh hasil bahwa terdapat atribut yang masuk ke dalam kuadran I yaitu atribut X.5 dan X.10 yang mana perlu dilakukan perbaikan sebagai prioritas utama.

Kata kunci: CSI, IPA, Persepsi Santri, Pondok Pesantren