

ABSTRAK

Dalam suatu bisnis, *membership* atau keanggotaan sering digunakan agar pelanggan mendapat berbagai macam promo menarik. *Membership* atau keanggotaan adalah kegiatan dalam mencapai dukungan status formal dalam sebuah kelompok. Sistem *membership* atau keanggotaan pada Batununggal Indah Club yaitu pada tiap registrasinya harus mendaftar selama 3 bulan, karena untuk menghindari adanya lepas pasang member yang dilakukan oleh pelanggan. Adanya sistem tersebut, banyak pelanggan yang ragu ingin melakukan registrasi menjadi anggota member di Batununggal Indah Club. Sistem *membership* dibuat untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi jika terdapat ketidaknyamanan dalam pelayanan atau sistem yang telah dibuat maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan penilaian mengenai proses registrasi *membership* melalui pelanggan yang sudah terdaftar sebagai anggota member Batununggal Indah Club.

Jenis penelitian ini menggunakan Kuantitatif dengan metode Deskriptif, kemudian pada teknik samplingnya menggunakan *Nonprobability Sampling* dan *Sampling Purposive*. Populasi pada penelitian ini mengambil pelanggan Batununggal Indah Club yang sudah terdaftar menjadi anggota member. Pada pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis Deskriptif dan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Hasil perhitungan untuk tingkat kenyataan dan harapan *Service Quality* pada proses registasi *membership* sebesar 87,6% dan 88,8%, ini menunjukkan bahwa keduanya masih berada pada posisi Sangat Penting dan Sangat Puas. Hasil yang diperoleh *Importance Performance Analysis Matrix* didapatkan bahwa hal yang dapat diperbaiki yaitu pada segi fasilitas dan cara Staff *membership* menjelaskan sistem kepada pelanggan dengan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* menunjukkan sebesar 85,43% yang artinya anggota member Batununggal Indah Club sangat puas dengan proses registrasi *membership*.

Kata Kunci: *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*