

## ABSTRAK

Di era globalisasi dan modernisasi ini, Indonesia mengalami kemajuan di bidang teknologi dan informasi. Banyak tantangan dan tuntutan yang harus dihadapi oleh masyarakat terutama perusahaan-perusahaan. Terkhusus di bidang sumber daya manusianya harus dimaksimalkan agar bisa terus sejalan dengan perkembangan yang sedang ada. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi kunci penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh. Selanjutnya, pasar dan kepuasan pelanggan menjadi fokus utama bagi strategi bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi kunci sukses dalam bisnis karena pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal dan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan melalui metode word of mouth. Dalam konteks ESQ Jawa Barat, sebagai pelaku utama di industry training, studi ini mengevaluasi dan menganalisis kepuasan pelanggan sebagai elemen kritis dalam mencapai keunggulan kompetitif dan keberhasilan jangka panjang. Melalui penelitian ini, ESQ Jawa Barat berharap memperoleh wawasan lebih dalam mengenai preferensi dan keinginan pelanggan, serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam produk training dan merancang strategi bisnis yang lebih efektif.

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode deskriptif. Untuk teknik sampling menggunakan metode *nonprobability sampling* dan *sampling purposive*. Populasi pada penelitian ini adalah warga bandung yang sudah pernah mengikuti training yang diselenggarakan oleh ESQ Jawa Barat. Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Untuk hasil perhitungannya, hasil dari survey yang sudah disebarkan kepada responden menghasilkan kinerja pada produk training dengan hasil sebesar 79% yang berada pada posisi baik. Hasil yang diperoleh dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* didapatkan hasil 79% yang artinya pelanggan puas pada produk training yang diadakan oleh ESQ Jawa Barat.

**Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, ESQ, Jawa Barat, Bandung, Customer Satisfaction Index**