ABSTRAK

Pada era saat ini persaingan wirausaha khususnya dibidang kuliner sangatlah ketat. Mulai banyak bermunculan jenis kuliner yang beraneka ragam bentuk dan rasa yang ditawarkan. Oleh karena itu persaingan dalam pelayanan perlu diperhatikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat mengukur atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan. Dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Terdapat lima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain dimensi Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati). Teknik pengambilan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuesioner kepada 70 responden. Didapatkan hasil perhitungan nilai kesenjangan (gap) dengan nilai paling rendah yaitu -1,11, nilai tersebut terdapat pada dimensi bukti fisik (tangible) dengan atribut (5) Toilet yang bersih dan wangi. Nilai gap yang berikutnya pada dimensi kehandalan (reliability) pada atribut (10) Pelayanan yang cepat, dengan nilai gap sebesar -0,83. Pada dimensi jaminan (assurance) nilai gap terendah yaitu -0,67 merupakan hasil dari atribut (18) kualitas makanan dan minuman yang terjamin. Hasil perhitungan pada dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan atribut (13) kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan mendapatkan nilai gap -0,54. Dan hasil perhitungan pada dimensi empati (emphaty) didapatkan hasil nilai gap sebesar -0,50, nilai tersebut merupakan hasil dari atribut (22) karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Hasil perhitungan nilai gap yang telah disebutkan merupakan nilai gap yang memiliki nilai negatif paling besar pada setiap atribut per dimensinya. Nilai gap negatif menunjukkan bahwa kepuasan kurang dari nilai kepentingan, maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan kinerja pada setiap layanan untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen. Sedangkan hasil dari perhitungan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) mendapatkan hasil indeks kepuasan sebesar 76,36%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, IPA, CSI.