

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK
DAN PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi di Kedai Kopi Jo, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Ega Padmagita¹, Wagiman², M. Affan Fajar Falah²

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan yang ada pada Kedai Kopi Jo, serta menentukan atribut kualitas produk dan layanan Kedai Kopi Jo mana saja yang dianggap penting sehingga mampu memengaruhi tingkat kepuasan konsumen, tetapi pelaksanaannya belum maksimal. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengonsumsi dan mengunjungi langsung lokasi Kedai Kopi Jo, dengan jumlah sampel kuesioner penelitian sebanyak 30 orang.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara observasi, penyebaran kuesioner, studi kepustakaan, dan juga pendokumentasian. Hasil penelitian dianalisis dan diinterpretasikan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) nilai kepuasan konsumen terhadap variabel kualitas kopi milik Kopi Jo yaitu 78,08% dan terhadap variabel kualitas layanannya yaitu 81,65%. Konsumen dikatakan “sangat puas” terhadap kedua variabel tersebut; dan 2) atribut yang dianggap penting dan mampu memengaruhi kepuasan konsumen, tetapi pelaksanaannya belum maksimal yaitu atribut *reliability* dan *empathy* pada variabel kualitas pelayanan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas produk, kualitas pelayanan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

¹Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, UGM

²Dosen Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, UGM

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON PRODUCT AND SERVICE QUALITY USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS (STUDY AT KEDAI KOPI JO, SLEMAN, SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA)

Ega Padmagita¹, Wagiman², M. Affan Fajar Falah²

ABSTRACT

This research aims to determine the level of consumer satisfaction with the quality of products and services available at Kedai Kopi Jo and determine which attributes are considered important and affect consumer satisfaction but have not been maximally implemented. The subjects are consumers who have consumed and visited the location of Kedai Kopi Jo, with a total sample of 30 research questionnaires.

Data were carried out by observation, distributing questionnaires, literature studies, and documentation. The research results were analyzed and interpreted using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis methods.

The results indicated that 1) the value of consumer satisfaction on the coffee quality variable of Kopi Jo was 78,08%, and the service quality variable was 81,65%. Consumers were "very satisfied" with these two variables; and 2) the attributes that were considered important and affect consumer satisfaction but have not been implemented maximally were reliability and empathy attributes in service quality variable.

Keywords: customer satisfaction, product quality, service quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

¹Student of the Department of Agro-Industrial Technology, Faculty of Agricultural Technology, UGM

²Lecturer of the Department of Agro-Industrial Technology, Faculty of Agricultural Technology, UGM