

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN GENERASI Z PADA KUALITAS LAYANAN BOOKSTORE-CAFE DI KOTA YOGYAKARTA

Tsabita Aurellyia Utami, Suharno, Dyah Ismoyowati

ABSTRAK

D.I. Yogyakarta memiliki potensi yang bagus untuk mengembangkan bisnis. Salah satu bisnis yang banyak dikembangkan adalah kuliner kopi. Beberapa bisnis kuliner kopi menawarkan konsep yang unik agar mampu menarik generasi Z, seperti bookstore-café dengan konsep yang menggabungkan kafe dan buku, yaitu Kebun Buku Yogya, Renaisansi Coffee, dan Arka Coffee & Space. Tak cukup dengan konsep yang unik, loyalitas generasi z sebagai konsumen juga perlu diperhatikan karena konsumen merupakan salah satu penentu keberlangsungan suatu bisnis. Kualitas layanan kafe menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen generasi z yang mengunjungi bookstore-café di Kota Yogyakarta, mengetahui tingkat kepuasan konsumen generasi z pada kualitas layanan bookstore-café, dan mengetahui prioritas atribut kualitas layanan yang perlu diperbaiki pada *bookstore-cafe*.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling. Responden yang mengisi kuesioner adalah konsumen dari bookstore-café Kebun Buku Yogya, Renaisansi Coffee, dan Arka Coffee & Space, pernah berkunjung minimal satu kali, dan berumur 13-28 tahun berdasarkan kelahiran generasi z yaitu 1995-2010. Analisis data pada penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) dengan jumlah sampel 118 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik mayoritas konsumen generasi z yang mengunjungi bookstore-café di Kota Yogyakarta yakni perempuan, berusia 24 tahun, berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar, berdomisili di Kota Yogyakarta, dan pendapatan perbulan sebanyak Rp1.000.000-Rp3.900.000. Tingkat kepuasan konsumen generasi z pada kualitas layanan di Kota Yogyakarta yaitu sebesar 79,43 dari 100. Rata-rata nilai kinerja sebesar 3,97 dari 5. Terdapat 11 dari 20 butir pernyataan yang memiliki nilai kinerja di atas rata-rata, sehingga dapat dikategorikan konsumen generasi z sangat puas terhadap kualitas layanan bookstore-café di Kota Yogyakarta. Berdasarkan kuadran I diagram IPA dan indeks PGCV terbesar, urutan prioritas perbaikan yaitu atribut *tangible* dan *responsiveness*. Pada atribut *tangible* terletak pada fasilitas kafe seperti toilet yang bersih dan wangi, sedangkan pada atribut *responsiveness* terletak pada pelayanan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan makanan dan minuman yang dipesan.

Kata Kunci: IPA, Kualitas Layanan, *Bookstore-café*, PGCV

ANALYSIS OF GENERATION Z CONSUMER SATISFACTION ON SERVICE QUALITY OF BOOKSTORE-CAFÉ IN YOGYAKARTA

Tsabita Aurellyya Utami, Suharno, Dyah Ismoyowati

ABSTRACT

D.I. Yogyakarta is a place that has a good potential to improve in business. One of the business that has been improve is culinary coffee. Many culinary coffee provide a unique concept to attract generation Z, such as bookstore-café that has a concept to make a collaboration between café and books, like Kebun Buku Yogya, Renaisans Coffee, dan Arka Coffee & Space. Beside the unique concept, loyalty of gen z as a customer also need to take attention because customer determine the sustainability of the business. Services quality become a factor that affect the customer satisfaction. Therefore, this study aims to understand the characteristic of gen z as the customer, determine the satisfaction level of service quality from generation z as consumers, and determine the priority attributes that need to be improved in bookstore-café.

This study uses data collection techniques through questionnaires with non-probability sampling as the sampling method used. Respondents who fill out the questionnaires are consumer who have visited Kebun Buku Yogya, Renaisans Coffee, dan Arka Coffee & Space at least once, as well as have the age between 13-28 years old. Data analysis in this study uses Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain In Customer Value (PGCV) with a sample size of 118 respondents.

The research results show that the majority characteristic of generation Z as the consumers who visit bookstore-café in Yogyakarta are women, 24 years old, work as a students, live in Yogyakarta, and have a monthly income of IDR 1.000.000 to IDR 3.900.000. The satisfaction level of service quality from generation z as consumer of bookstore-café in Yogyakarta is 79,43 out of 100. The average performance score is 3,97 out of 5. There are 11 out of 20 statement items that have performance score above the average performance score, thus indicate that generation z as consumers are very satisfied with the service quality of bookstore-café in Yogyakarta. Based on quadrant I of the IPA diagram and the largest PGCV index, the priority for improvement is tangible and responsiveness attributes. The real attribute lies in café facilities such as clean and fragrant toilets, while the responsiveness attribute lies in customers not having to wait long to get the food and drinks they ordered.

Keywords: IPA, Service Quality, Bookstore-café, PGCV