

## Intisari

Pertumbuhan usaha bidang kuliner terus meningkat dan tentunya persaingan semakin ketat, khususnya di Yogyakarta yang pada tahun 2015 ditunjuk pemerintah melalui Bekraf menjadi salah satu destinasi wisata gastronomi di Indonesia. Hasil survei ekonomi di Yogyakarta tahun 2016 menunjukkan usaha penyedia akomodasi dan penyediaan makan minum berada di urutan terbesar ke 3. Warung Kopi Klotok Pakem adalah salah satu usaha sektor jasa, kualitas kinerja layanan menjadi penting dalam memenangkan dan memuaskan konsumen. Penelitian bertujuan mengevaluasi kinerja layanan dan kepuasan yang dipersepsikan konsumen Warung Kopi Klotok Pakem menggunakan metode ServPerf dan model Kano. Observasi dan kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menggunakan metode ServPerf menunjukkan 19 atribut layanan yang terbagi ke dalam 5 dimensi memiliki kinerja layanan dengan kategori baik, namun dimensi daya tanggap perlu menjadi perhatian karena memiliki nilai kinerja terendah dari ke 5 dimensi. Model Kano tidak menemukan ketidakpuasan, namun terdapat 1 atribut masuk dalam kategori *indifferent* yang dianggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. 18 atribut menghasilkan kepuasan yang positif, 6 atribut masuk dalam kategori *one-dimensional*, 1 atribut masuk dalam kategori *attractive*, dan 11 atribut masuk dalam kategori *must-be*. Atribut dalam kategori *one-dimensional* dan *attractive* perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** Gastronomi, kinerja layanan, kepuasan konsumen, atribut layanan, dimensi layanan, ServPerf, model Kano.

## Abstract

*The development of culinary industry is keep increasing & competition is getting tougher; especially in Yogyakarta which on 2015 pointed by government through board of creative economy, become one of gastronomy destination. Yogyakarta economic survey results of 2016 shown that business on accommodation & culinary ranks third. Warung Kopi Klotok Pakem is one of the gastronomy destination in Yogyakarta. Gastronomy business can also stated as part of service industries, so service quality is becoming important part to win & satisfy customer's heart. This research aim to evaluate service performance & satisfaction perceived by customer of Warung Kopi Klotok Pakem by using ServPerf and Kano method. Data collection is held by using observation & questionnaire. The result by using ServPerf method shows that 19 service attributed which divided into 5 service dimension has service with good category, but responsiveness dimension needs extra attention since it has lowest performance value of the five dimensions. In the other hand, the result by using Kano method, no dissatisfaction was found, but there is one attribute categorized as indifferent, therefore it's considered as having no significant influence to satisfaction. 18 attributes result positive satisfaction, 6 attributes categorized as one-dimensional, 1 attribute categorized as attractive, and 11 attributes categorized as must-be. Attributes that categorized as one-dimensional & attractive need extra attention to optimize the level of customer satisfaction.*

**Keywords:** *Gastronomy, service performance, customer satisfaction, service attribute, service dimension, ServPerf method, Kano method*