

KAJIAN KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI WAROENG STEAK AND SHAKE YOGYAKARTA

Safira Putri Rahatريان¹¹, Ibnu Wahid Fakhruddin Aziz², Wagiman³

ABSTRAK

Waroeng *Steak and Shake* merupakan rumah makan yang menyediakan beberapa makanan dan minuman dengan menu unggulan berupa *steak* dan *shake*. Sebagai sebuah bisnis kuliner *fast food* ala Barat, Waroeng *Steak and Shake* terbilang sukses karena mampu bertahan cukup lama dan memiliki beberapa cabang di seluruh Indonesia. Meski demikian, saat ini banyak sekali usaha-usaha kuliner yang menyediakan menu serupa kepada konsumen. Sehingga diperlukan penerapan strategi yang tepat agar usaha tersebut dapat tetap bertahan. Salah satu strategi yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi *servqual*. Hasil yang didapat kemudian dianalisis menggunakan analisis Gap (kesenjangan). Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dengan harapan konsumen. Selanjutnya dilakukan identifikasi atribut pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan pada tingkat kepentingan dan kinerja atribut yang kemudian dikelompokkan dalam diagram kartesius dengan 4 kuadran. Diagram kartesius menunjukkan atribut mana yang lebih diprioritaskan dalam perbaikan dan peningkatan kinerjanya.

Hasil analisis Gap menunjukkan bahwa semua variabel dimensi kualitas layanan memiliki nilai Gap negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa bentuk pelayanan dari Waroeng *Steak and Shake* kepada konsumen masih lebih rendah dibandingkan harapan dari konsumen. Selanjutnya, dari identifikasi menggunakan IPA, diketahui atribut yang memiliki skala prioritas tertinggi dan terletak di kuadran I (prioritas utama) yaitu ketersediaan lahan parkir yang memadai. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan berdasarkan hasil analisis yang ada adalah pembuatan area parkir dan penataan lahan parkir agar lebih teratur sehingga kepuasan konsumen dapat meningkat.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Analisis Gap, *Importance Performance Analysis*

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

² Staff Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, UGM

STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION BASED ON SERVICE QUALITY IN WAROENG STEAK AND SHAKE YOGYAKARTA

Safira Putri Rahatrian¹², Ibnu Wahid Fakhruddin Aziz², Wagiman³

ABSTRACT

Waroeng Steak and Shake is a restaurant that provides a number of food and beverages with excellent menus in the form of steaks and shakes. As a Western fast food culinary business, Waroeng Steak and Shake is a success because it is able to survive long enough and has several branches throughout Indonesia. However, currently there are many culinary efforts that provide similar menus to consumers. So that the right strategy is needed so that the business can survive. One strategy that must be done is to improve the quality of services to create comfort for consumers.

This study aims to evaluate service quality using 5 servqual dimensions. The results obtained are then analyzed using Gap analysis. Gap analysis is used to determine the gap between perceptions and consumer expectations. Next, identification of service attributes using the Importance Performance Analysis (IPA) method was based on the level of importance and performance of attributes which were then grouped in cartesian diagrams with 4 quadrants. The Cartesian diagram shows which attributes are prioritized in improving and improving their performance.

Gap analysis results showed that all service quality dimension variables have negative Gap values. This shows that the form of service from Waroeng Steak and Shake to consumers is still lower than the expectations of consumers. Furthermore, from the identification using the IPA, it is known that the attributes that have the highest priority scale and are located in quadrant I (top priority), namely the availability of adequate parking space. Proposed improvements that can be made based on the results of the existing analysis are making parking areas and structuring parking lots to be more orderly so that customer satisfaction can increase.

Keywords: Service quality, Gap Analysis, Importance Performance Analysis

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

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