

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SILOL KOPI & EATERY

Clara Indah Wulandari¹, Novita Erma Kristanti², Wahyu Supartono³

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen sangat penting dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen. Perkembangan usaha kuliner di Jogja mengalami peningkatan, salah satunya Silol Kopi & Eatery. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terkait kualitas pelayanan di Silol Kopi & Eatery Yogyakarta kemudian mendapatkan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan konsumen.

Metode pengolahan data yang digunakan yaitu analisis *service quality* (SERVQUAL) untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Importance Performance Gap Analysis* (IPGA) digunakan untuk mendapatkan atribut yang paling berpengaruh yang akan dijadikan sebagai objek pengamatan yang akan dicari akar penyebabnya serta perbaikannya. Tahapan penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada 100 responden terbagi menjadi dua tahap yaitu kuesioner *indepth interview* dan kuesioner inti untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kepuasan konsumen Silol Kopi & Eatery di Yogyakarta cukup puas terhadap atribut lokasi Silol Kopi & Eatery strategis dan mudah dicapai, serta tagihan makanan dan minuman sesuai dengan yang tertera dalam daftar harga menu. Atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan di Silol Kopi & Eatery adalah cita rasa makanan dan minuman, pelayanan yang diberikan ketika keadaan restoran sedang ramai, ketersediaan karyawan mencari dan menawarkan tempat duduk, higienitas makanan, restoran menyediakan beberapa jenis pembayaran, dan karyawan melayani dengan sopan dan ramah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, IPGA

¹Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

²Staff Pengajar Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM



ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN SILOL KOPI & EATERY YOGYAKARTA

Clara Indah Wulandari¹, Novita Erma Kristanti², Wahyu Supartono³

ABSTRACT

The quality of service that is good and in accordance with the wishes of customers is very important to be done to provide satisfaction for customer. The development of culinary business in Jogja has increased, one of which is Silol Kopi & Eatery. This study aims to analyze the level of customer satisfaction related to the quality of service at Silol Kopi & Eatery Yogyakarta then get the improvements needed to improve service quality based on customer satisfaction.

Data processing methods used are analysis of service quality (SERVQUAL) to measure service quality based on tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. The Importance Performance Gap Analysis (IPGA) is used to get the most influential attributes that will be used as observation objects that will look for the root causes and improvements. Stages of research carried out by distributing questionnaires to 100 respondents divided into two stages, namely independent in-depth questionnaire and core questionnaire to determine the level of service quality.

The level of customer satisfaction of Silol Kopi & Eatery in Yogyakarta is quite satisfied with the attributes of the strategic and easy-to-reach Silol Kopi & Eatery location, as well as food and beverage bills as stated in the menu price list. Priority attributes to be improved at Silol Kopi & Eatery are food and beverage tastes, services provided when the restaurant is crowded, availability of employees looking for and offering seating, hygiene of food, restaurants providing several types of payments, and employees serve politely and kindly.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, IPGA

¹ Student of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM

² Lecturer of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM