

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PEMASOK LELE PADA WARUNG MAKAN PECEL LELE DI KOTA YOGYAKARTA

Rifqi Satriasakti¹, Didik Purwadi², Kuncoro Harto Widodo²

INTISARI

Persaingan ketat antar pemasok ikan lele untuk mendapatkan pasar pada warung makan pecel lele sangat ketat karena besarnya peluang. Warung makan pecel lele merupakan tempat penyerap pasokan lele terbesar salah satunya di Kota Yogyakarta tetapi kebutuhan lele di dalam kota masih harus dipenuhi oleh pasokan dari luar kota. Peluang pemasok dari luar kota untuk langsung memasok pada warung makan pecel lele terbuka lebar. Oleh sebab itu, mengetahui layanan yang dianggap penting dan buruk oleh konsumen adalah salah satu cara untuk meningkatkan layanan dan mempertahankan layanan daripada pemasok yang menyuplai lele pada warung makan pecel lele di Kota Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik warung makan pecel lele, menganalisis *gap* antara persepsi dan ekspektasi konsumen, menganalisis tingkat kepuasan warung makan pecel lele untuk layanan logistik pemasoknya, dan mengetahui atribut layanan pemasok lele yang dianggap penting oleh konsumen.

Komponen kualitas layanan akan dianalisis berdasarkan Sembilan dimensi kualitas layanan logistik. Metode analisis kualitas layanan dalam penelitian ini menggunakan GAP, CSI, dan IPA

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu mayoritas menggunakan *supplier* tunggal, penggunaan transportasi untuk distribusi lebih banyak menggunakan motor, dan pengelola warung mayoritas tidak lain adalah pemilik dari warung makan tersebut. Mayoritas jumlah pesanan diatas 6kg setiap harinya. Analisis kualitas pemasok secara umum sudah baik dengan nilai CSI 84.49%. Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa masih ada 5 atribut yang memiliki *gap* negatif dan berdasarkan analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa 66.6% atribut penting dan sisanya tidak penitng. Atribut penting yang kinerjanya masih jelek berjumlah 5.

Kata kunci : Lele, kualitas layanan logistik, CSI, GAP, IPA

¹Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP, UGM

²Staff Pengajar Teknologi Industri Pertanian, FTP, UGM

ANALYSIS OF CATFISH *SUPPLIER* SERVICES QUALITY IN CATFISH FOOD STALL IN THE CITY OF YOGYAKARTA

Rifqi Satriasakti¹, Didik Purwadi², Kuncoro Harto Widodo²

ABSTRACT

Intense competition among catfish *supplier* to take a market in catfish food stalls is very tight because of the magnitude opportunity. Catfish food stalls are the biggest absorbent place for catfish supply in the city of Yogyakarta, but catfish needs in the city still have to be met by *suppliers* from out of town. Opportunities for *suppliers* from outside the city to directly supply food stalls with catfish are wide open. Therefore, knowing services that are considered important and bad by consumers is one way to improve service and maintain services than *suppliers* that supply catfish to catfish food stalls in the City of Yogyakarta. This study aims to determine the characteristics of catfish food stalls, analyze the gap between consumer perceptions and expectations, analyze the level of satisfaction of catfish food stalls for logistics services and know the service attributes of catfish *suppliers* considered important by consumers.

Components of service quality will be analyzed based on nine dimensions of logistics service quality. The method of analyzing service quality in this study used GAP, CSI, and IPA.

The results obtained from this study were majorities using a single *supplier*, the use of transportation for distribution uses more motorcycles, and the manager of the majority food stalls is none other than the owner of the food stall. The majority of orders are above 6kg per day. Secondly, *Supplier* quality analysis in general has been good with a CSI value of 84.49, the results of the analysis further indicate that there are still 5 attributes that have a negative gap and based on the importance analysis shows that 66.6% of the attributes are important and the rest are not important. Important attributes whose performance is still poor difficulty 5.

Keywords : Catfish, logistic service quality, CSI, GAP, IPA

¹Student at Agro-industrial Technology Department, Faculty of Agricultural Technology, Universitas Gadjah Mada

²Lecturer at Agro-industrial Technology department, Faculty of Agricultural Technology, Universitas Gadjah Mada