

## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN “PREKSU” AYAM GEPREK DAN SUSU, YOGYAKARTA**

Oleh:

Candra Adi Nugraha

### **Abstrak**

Ayam Geprek dan Susu atau Preksu, merupakan salah satu perusahaan rumah makan yang menjual aneka masakan geprek. Selain itu, Preksu juga menawarkan menu minuman utama berupa susu dengan berbagai varian rasa. Akan tetapi, Preksu bukanlah satu-satunya rumah makan yang menjual masakan geprek di Yogyakarta. Terdapat banyak rumah makan yang menjual produk serupa, sehingga terdapat persaingan yang cukup ketat. Pihak produsen agar dapat memenuhi keinginan konsumen, maka dapat dilakukan penelitian guna mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen dan atribut apa saja yang penting menurut konsumen untuk dipertimbangkan dalam pembelian produk.

Metode yang digunakan untuk mengetahui perbandingan tingkat harapan dan kinerja atribut dapat dilakukan analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Sedangkan untuk mengukur kepuasan konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka diketahui bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dihasilkan sebesar 77,93 %. Angka tersebut termasuk pada rentang 0,66-0,80 tingkat kepuasan konsumen, sehingga konsumen Preksu berada pada kriteria puas. Menurut hasil analisis metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), atribut yang harus segera diperbaiki yaitu kesesuaian harga dengan kualitas, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan tempat makan, serta kecepatan penyajian makanan dan minuman.

**Kata Kunci :** Pelayanan Pelanggan, Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION  
IN “PREKSU” AYAM GEPREK DAN SUSU RESTAURANT, YOGYAKARTA**

By:

Candra Adi Nugraha

***Abstract***

*Ayam Geprek dan Susu or Preksu, is a restaurant company that sells a variety of Geprek dishes. Preksu also offers a main drink menu in the form of milk with various flavors. However, Preksu is not the only restaurant that sells geprek cuisine in Yogyakarta. There are many restaurants that sell similar products, so there is a pretty tight competition. In order to producers can meet the desires of consumers, research can be done to determine the extent of customer satisfaction and what attributes are important according to consumers to be considered in purchasing products.*

*The method used to determine the comparison of importance and performance attributes can be analyzed using the Importance-Performance Analysis (IPA) method. Meanwhile, to measure consumer satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Based on the analysis that has been done, it is known that the Customer Satisfaction Index (CSI) generated by 77.93%, the figure is in the range of 0.66 to 0.80 the level of customer satisfaction. Concluded that Preksu consumers are on satisfied criteria. According to the results of the analysis of the Importance-Performance Analysis (IPA) method, the attributes that must be immediately improved are the suitability of the price with the quality, cleanliness, neatness, and comfort of the place to eat, as well as the speed of serving food and drinks.*

**Keywords :** *Customer Service, Importance-Performance Analysis (IPA) Method, Customer Satisfaction Index (CSI) Method*