

ABSTRAK

Sektor industri di Indonesia mengalami perkembangan cukup pesat, mulai industri manufaktur maupun industri jasa. Salah satu wilayah yang mengalami pertumbuhan sangat pesat dalam bidang industri adalah Daerah Istimewa Yogyakarta. Contoh bidang industri di Yogyakarta yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan adalah industri kuliner (makanan dan minuman), yaitu kafe. Peningkatan jumlah kafe di Yogyakarta secara langsung berpengaruh pada persaingan bisnis antar pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut, mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta dapat memberikan usulan perbaikan yang diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di kafe Teras Pandega. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss 25.0, analisis *importance performance analysis* dan *customer satisfaction index*. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas kinerja yang diberikan oleh kafe Teras Pandega belum memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari beberapa atribut yang masuk kedalam kuadran I. Atribut-atribut tersebut adalah: kebersihan toilet, pihak kafe selalu menyajikan menu yang sesuai dengan pesanan, proses pembuatan menu tidak lebih dari 20 menit, karyawan dengan tanggap memenuhi kebutuhan pelanggan, karyawan sopan dan ramah dalam melayani pelanggan, serta proses pembayaran yang memudahkan pelanggan saat bertransaksi. Nilai *Customer Satisfaction Index* kafe Teras Pandega berada pada rentang 61%-80%, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen di kafe Teras Pandega adalah “puas”. Beberapa usulan yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di kafe Teras Pandega berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut: Membuat susunan jadwal untuk menjaga kebersihan toilet, memberikan pilihan metode pembayaran untuk memudahkan konsumen dan memeriksa setiap pesanan sebelum disajikan kepada konsumen, untuk menghindari kesalahan pembuatan menu yang tidak sesuai dengan pesanan.

Kata Kunci: Konsumen, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

The industrial sector in Indonesia is experiencing rapid growth, starting manufacturing industry and the service industry. One of the areas that is experiencing rapid growth in the field of industry is the special region of Yogyakarta. An example of an industrial field in Yogyakarta that is experiencing growth and development is the culinary industry (food and beverage), namely café. The increasing number of cafe in Yogyakarta directly affects business competition among businessmen. This research aims to determine the importance of each attribute, knowing the level of consumer satisfaction and can provide a prioritized improvement proposal to improve customer satisfaction in Teras Pandega Café. The data analysis methods used are validity and reliability tests using SPSS 25.0, analysis of importance performance analysis and customer Satisfaction Index. Based on the results of the research, the quality of performance provided by Café Teras Pandega has not fulfilled the needs of consumers. This can be seen from some of the attributes that are entered into a quadrant I. These attributes are: clean toilets, café parties always serve a menu according to the order, the process of making the menu less than 20 mins, employees with a response to meet the needs of customers, employees are polite and friendly in serving customers, as well as the payment process that allows customers to transact. The value of Customer Satisfaction Index Cafe Pandega Terrace is at rentang 61%-80%, so it can be said that the level of consumer satisfaction in the Café Terrace Pandega is "satisfied". Some of the proposals prioritized to improve the quality of service and customer satisfaction in the Pandega Terrace Cafe based on the results of the study are as follows: Create a schedule arrangement to keep the cleanliness of the toilet, giving a choice of payment methods to facilitate the consumer and check every order before serving to the consumer, to avoid the mistakes of making menus that do not fit.

Keywords: Consumers, Service Quality, Importance Performance Analysis