

ANALISIS KUALITAS JASA PADA RUMAH MAKAN CEPAT SAJI DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

(Studi di Rumah Makan “*Yogya Chicken*” Yogyakarta)

Angela Merici Laraswati Pele Alu¹, Moch. Maksum², Kuncoro Harto Widodo³

ABSTRAK

Budaya hidup masyarakat modern yang menuntut untuk melakukan semua aktivitas dengan cepat turut mendorong terciptanya industri pangan cepat saji. Persaingan diantara produsen pangan semakin ketat sehingga produsen harus mampu meningkatkan kualitas secara terus-menerus sesuai dengan harapan pelanggan. Peningkatan kualitas tidak hanya pada kualitas produk melainkan juga kualitas jasa. Kualitas jasa yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga kebutuhan karyawannya.

Pengambilan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan sebagai konsumen eksternal dan karyawan sebagai konsumen internal. Kuesioner untuk pelanggan meliputi kuesioner pendahuluan dan kuesioner dimensi kualitas jasa (*servqual*). Selanjutnya, dilakukan proses identifikasi atribut pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut pelayanan yang akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Sedangkan kuesioner untuk karyawan meliputi keterlibatan karyawan, kepuasan karyawan, dan kualitas jasa internal.

Berdasarkan hasil identifikasi IPA, diperoleh atribut yang memiliki skala prioritas tinggi yaitu karyawan kurang memiliki pengetahuan, ketersediaan dan kelengkapan fasilitas kurang memadai, kebersihan ruangan yang kurang diperhatikan, keramahan karyawan, kebersihan makanan dan minuman serta membersihkan tempat dengan segera. Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja karyawan *Yogya Chicken* secara keseluruhan adalah 85,17 %. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 85,17 %. Kondisi internal lingkungan kerja yang perlu mendapatkan perhatian adalah kurangnya fasilitas, karyawan yang merasa kurang dilibatkan serta gaji yang dianggap rendah.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas jasa internal, *servqual*, *Importance Performance Analysis*

¹Mahasiswa Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

²Staf Pengajar Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN FAST FOOD RESTAURANT USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

(Study at “Yogya Chicken” Restaurant Yogyakarta)

Angela Merici Laraswati Pele Alu¹, Moch. Maksum², Kuncoro Harto Widodo³

ABSTRACT

The living culture of modern society that demands to do all activities quickly contributes to the creation of a fast food industry. Competition among food producers is getting tighter so that producers must be able to improve quality continuously in accordance with customer expectations. The improvement of quality is not only on product quality but also service quality. Good service quality does not merely satisfies the needs of the customers but also that of its employees.

Data collection uses questionnaires given to customers as external consumers and employees as internal customers. The questionnaires for customers include preliminary questionnaires and quality service dimension questionnaires (servqual). Furthermore, taking the process of identifying service attributes by using the method of Importance Performance Analysis (IPA) based on the importance and performance of service attributes mapped into Cartesian diagram consisting of 4 quadrants. While the questionnaires for employees include employee involvement, employee satisfaction, and the quality of internal services.

According to the results of IPA identification, the attributes that have high priority scale are the employees lacking in knowledge, the inadequate of availability and completeness facilities, poor cleanliness of the room, employee kindness, cleanliness of food and beverages as well as cleaning the place immediately. The level of compliance between the importance and performance of *Yogya Chicken* employees as a whole is 85.17%. This shows the level of customer satisfaction is 85.17%. The internal conditions of the working environment that need attention are the lack of facilities, the employees who feel less involved and the salary that is considered low.

Keywords : Customer satisfaction, Quality of internal services, Servqual, Importance Performance Analysis

¹ Student of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM

² Lecturer of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM