



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI KOPI KOPINE EYANG YOGYAKARTA

ABSTRAK

Kepuasan konsumen memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan Kopine Eyang, memperoleh atribut-atribut kualitas produk dan layanan Kopine Eyang yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan menyusun strategi pengembangan kualitas produk dan layanan Kopine Eyang yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Metode yang digunakan adalah *gap analysis* untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan, dan *importance-performance analysis* dan *potential gain customer value* untuk memperoleh atribut-atribut kualitas produk dan layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Hasil perhitungan kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan menunjukkan terdapat dua atribut yang sudah membuat konsumen puas yaitu keikutsertaan dalam *event* atau acara dan tersedia akses internet yang cepat, untuk dua atribut yang belum membuat konsumen puas yaitu penyajian makanan yang menarik dan karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung. Atribut-atribut kualitas produk dan layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang menjadi prioritas perbaikan yaitu (1) penyajian makanan yang menarik, (2) harga yang ditawarkan sesuai keinginan konsumen, (3) karyawan memakai pakaian yang rapi dan bersih, (4) karyawan tanggap dalam membantu pelanggan tentang keluhan yang disampaikan, (5) karyawan mampu menjawab pertanyaan pengunjung.

Kata kunci : kepuasan konsumen, *gap analysis*, *importance-performance analysis*, *potential gain customer value*



ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN COFFEE SHOP "KOPINE EYANG" YOGYAKARTA

ABSTRACT

Consumer satisfaction has a high level of importance. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with quality products and services Kopine Eyang, obtain quality attributes of products and services Kopine Eyang that affect customer satisfaction, and strategize the development of quality products and services Kopine Eyang to meet customer satisfaction. The method used is the gap analysis to determine customer satisfaction with quality products and services, and the importance-performance analysis and potential gain customer value to obtain quality attributes of products and services that affect customer satisfaction.

The result of the calculation of customer satisfaction with products and services quality proposed two attributes that have made consumers satisfied that participation in the event or event and provided a fast internet access, for two attributes that do not make the customer satisfied is the presentation of the food was interesting and the employees were able to answer any questions visitors. Quality attributes of products and services that affect customer satisfaction is a improvement priority : (1) the presentation of the food was interesting, (2) the price offered according to customer desires, (3) the employees wear clothes that are neat and clean, (4) the employee responsiveness in helping customers about complaints submitted, (5) the employee was able to answer visitors' questions.

Keywords: customer satisfaction, gap analysis, importance-performance analysis, potential gain customer value.