

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN DI WARUNG
MAKAN AYAM GORENG JAWA MBAH CEMPLUNG BANTUL,
YOGYAKARTA**

Eko Sriyono¹, Ibnu Wahid FA², Arita Dewi Nugrahini²

ABSTRAK

Warung Makan Ayam Goreng Jawa Mbah Cemplung merupakan tempat makan yang menjual Ayam Goreng sebagai menu andalannya. Saat ini pihak warung makan ingin melakukan pengembangan terutama terkait dengan kualitas pelayanan. Maka untuk itu perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan konsumen saat ini agar dapat diketahui sejauh mana tingkat pemenuhan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima oleh konsumen.

Penelitian mengambil studi kasus di Warung Makan Ayam Goreng Jawa Mbah Cemplung Sendang Semanggi, Sembungan, Bangunjiwo Kasihan, Bantul, DI Yogyakarta. Objek penelitian adalah konsumen yang berada di lokasi dan merasakan kualitas pelayanan Warung Makan Ayam Goreng Jawa Mbah Cemplung dengan rentang usia 15 – 60 tahun serta berkunjung ke Warung dalam 6 bulan terakhir. Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan dalam analisis kualitas pelayanan.

Hasil penyebaran kuesioner penelitian kepada 100 responden menunjukkan bahwa semua atribut dimensi kualitas layanan mempunyai nilai gap negatif yang menandakan bahwa konsumen kurang puas terhadap kualitas pelayanan dari Warung Makan Ayam Goreng Jawa Mbah Cemplung. Berdasarkan analisa data diperoleh bahwa P2 (Tersedia toilet yang layak pakai), P12 (Suasana nyaman) dan P13 (Menu sesuai dengan standar keamanan pangan) menempati urutan 5 teratas yang memiliki skor gap terbesar dan juga merupakan kuadran I IPA. Maka ketiga pernyataan tersebut merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan oleh pihak Warung Makan Ayam Goreng Jawa Mbah Cemplung dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Kata kunci : *Ayam goreng jawa, kualitas layanan, Importance Performance Analysis, Servqual.*

¹ Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian UGM

² Staf Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian UGM

**ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE QUALITY IN FOOD STALL
“WARUNG MAKAN AYAM GORENG JAWA MBAH CEMPLUNG”
BANTUL, YOGYAKARTA**

Eko Sriyono¹, Ibnu Wahid FA², Arita Dewi Nugrahini²

ABSTRACT

“Warung Makan Ayam Goreng Jawa Mbah Cemplung” is a place to eat that sells fried chicken as the main menu. This time, the owner of food stall want to improve especially related with service quality. Therefore it necessary to do measurement of service quality in order to know the fulfillment of customer expectations with the services.

“Warung Makan Ayam Goreng Jawa Mbah Cemplung” Sendang, Semanggi, Sembungan, Bangunjiwo Kasihan, Bantul, Yogyakarta was observed as case study. The object of study is customers at the location and directly receive the stall’s service quality with age between 15 to 60 years old during 6 months of observation. This study use Servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) to conduct service quality analysis.

Study results of questionnaires to 100 respondents showed that all dimensions of service quality have negative gap value, indicated that customer less satisfied against service quality. Based on analysis of data obtained that P2 (Avaible the proper toilet), P12 (Comfortable atmosphere) and P13 (Safety food standart of menu) ranks in the top 5 which has the largest gap score and also the first quadrant IPA. So, the three of statements are the main priority that must be considered by the owner of “Warung Makan Ayam Goreng Jawa Mbah Cemplung” to improvement of service quality.

Keywords : “Ayam goreng jawa”, service quality, Importance Performance Analysis, Servqual.

¹ Student of Agroindustrial Technology Departement UGM

² Lecture of Agroindustrial Technology Departement UGM