

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN DENGAN  
METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**  
(Studi di Nagoya Japanese Fusion Resto)

Ariyani Yulianingsih<sup>1</sup>, Adi Djoko Guritno<sup>2</sup>, Mirwan Ushada<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Nagoya Resto merupakan salah satu pioneer restoran *fusion* yang menyajikan makanan Jepang di Yogyakarta. Semakin banyaknya kompetitor dengan spesialisasi yang sama di Yogyakarta serta adanya kompalin konsumen terkait dengan lamanya waktu pelayanan serta kurangnya fasilitas menyebabkan penurunan penjualan Nagoya Resto di 2017. Nagoya Resto harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan kompetitornya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja tiap atribut pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen sehingga diperoleh usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen terhadap atribut pelayanan yang sudah dikelompokkan ke dalam 5 dimensi SERVQUAL. Analisis dilanjutkan dengan menghitung tingkat kesesuaian untuk mengetahui variabel yang membutuhkan prioritas perbaikan. Selanjutnya, dilakukan identifikasi atribut pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut pelayanan yang akan di petakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Diagram kartesius menunjukkan atribut mana saja yang memiliki prioritas perbaikan untuk ditingkatkan kinerjanya.

Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa semua variabel pelayanan di Nagoya Resto bernilai negatif. GAP yang bernilai negatif menunjukkan ketidakpuasan terhadap variabel pelayanan yang ada. Variabel dengan nilai GAP terbesar adalah variabel *tangible* dengan nilai GAP -0,48. Dari analisis IPA, atribut yang memiliki skala prioritas tertinggi untuk perbaikan kinerja layanan adalah kelengkapan fasilitas restoran, ketepatan waktu pelayanan, kesigapan karyawan, higienitas makanan, dan kenyamanan konsumen. Prioritas usulan perbaikan berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian dan kemampuan pihak manajemen adalah dengan pembuatan SOP untuk peningkayan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, Analisis GAP, *Importance Performance Analysis*, Restoran *Fusion*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

<sup>2</sup> Staff Pengajar Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

## **ANALYSING RESTAURANT SERVICE QUALITY USING SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, IN NAGOYA JAPANESE FUSION RESTAURANT**

Ariyani Yulianingsih<sup>1</sup>, Adi Djoko Guritno<sup>2</sup>, Mirwan Ushada<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

Nagoya Resto is one of the first restaurants that initiated Japanese fusion in Yogyakarta. The increasing number of competitors with the same speciality in Yogyakarta and consumer's complains related to the length of service and lack of restaurant's facilities has caused the decrease of Nagoya Resto's sales in 2017. Nagoya Resto should improve its service quality in order to compete with the competitors. This study aimed to analyze the performance of service attributes in meeting customer satisfaction, thus to obtain suggestions to improve restaurant's service quality.

SERVQUAL is an analytical technique that used to assess the gaps between customer's perception and expectation towards service attributes provided by restaurant that have been categorized into 5 SERVQUAL dimensions. Next analysis step was conducted by calculating compatibility level in order to know which variable's performance that needs to be improved first based on improvement priority. Then, the importance and performance level of service attributes was identified using Importance Performance Analysis that plotted the scores into it into Cartesian diagram consisted of 4 quadrants. Cartesian diagram shows the improvement priority of every service attributes in order to increase SQ performance.

GAP analysis' result showed that all service variables' gap scores were negative. This negative gap scores shows customer's dissatisfaction towards the existing service variables. The service variable with the highest negative gap score was tangible (-0.48). The result of IPA identification showed that the elements with the highest improvement priority were restaurant facilities, service time accuracy, employees' responsiveness, and customer comfort during the duration of service. A suggestion to improve the SQ level based on the compatibility level and the management's ability was to make SOP so that the performance of service quality can be improved as an added value against the competitors.

**Keywords:** Service Quality, SERVQUAL, GAP analysis, Importance Performance Analysis, Fusion Restaurant

---

<sup>1</sup> Student of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM

<sup>2</sup> Lecturer of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM