

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN WAROENG MAKAN SPECIAL  
SAMBAL CABANG BABARSARI DENGAN METODE GAP ANALYSIS**

Titis Anjaswara Prihatiningsih<sup>1</sup>, Didik Purwadi<sup>2</sup>, Kuncoro Harto Widodo<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Waroeng Special Sambal atau biasa disebut dengan Waroeng SS merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak dalam bidang usaha rumah makan. Waroeng SS memiliki ciri strategi khusus yaitu dengan menyediakan berbagai jenis sambal yang berbeda dengan tujuan untuk dapat mengadopsi semua selera konsumen. Namun selain itu, masih sering didapatkan komplain dari pelanggan yang belum dapat diatasi hingga saat ini, misalnya saja perihal pelayanan yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan Waroeng Spesial Sambal cabang Babarsari, dan memberikan saran perbaikan kinerja pelayanan Waroeng Spesial Sambal cabang Babarsari Yogyakarta.

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuisioner terhadap 97 responden yang sedang makan di Waroeng Spesial Sambal cabang Babarsari. Kuisioner berisikan aribut-atribut penilaian kinerja pelayanan berdasarkan lima variabel SERVQUAL guna mengetahui persepsi konsumen tentang kinerja Waroeng Spesial Sambal cabang Babarsari. Metode yang digunakan dalam pengukuran kinerja adalah *GAP Analysis*. Analisis GAP digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen terhadap atribut pelayanan yang sudah dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL.

Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa hampir semua variabel pelayanan di Waroeng Spesial Sambal cabang Babarsari bernilai negatif. GAP yang bernilai negatif menunjukkan ketidakpuasaan terhadap variabel pelayanan yang ada. Variabel dengan nilai GAP terbesar adalah variabel *assurance* dengan nilai GAP - 0,39. Jika dilihat dari perhitungan tingkat kesesuaian, prioritas perbaikan untuk Waroeng SS terdapat pada variabel *reliability* yang kemudian diikuti oleh variable *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Kata Kunci: Analisis GAP, Kualitas Pelayanan, Rumah Makan, SERVQUAL

---

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

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

**ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE AT WAROENG  
MAKAN SPESIAL SAMBAL BABARSARI USING GAP  
ANALYSIS** Titis Anjaswara Prihatiningsih<sup>1</sup>, Didik Purwadi<sup>2</sup>, Kuncoro  
Harto Widodo<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Waroeng Special Sambal or known as Waroeng SS, is a business in the culinary. Waroeng SS has a unique strategy to attract consumer with different types of sauce. According to the management, there are still often obtained complaints from the customers. In addition, there are problems that haven't been overcome yet, for example, long wait for the services. This research aims to analyze the performance of Waroeng Spesial Sambal service and provide suggestions for Waroeng Spesial Sambal service performance improvement.

In this research, the questionnaire was distributed to 97 respondents who were eating at Waroeng Special Sambal Babarsari. The questionnaire contains attributes assessment of service performance based on five SERVQUAL variables to know consumer perceptions about performance of Waroeng Special Sambal Babarsari. The method used in performance measurement was GAP Analysis. GAP analysis was used to determine the gap between the perception and expectations from customers for services attributes that have been grouped into five dimensions SERVQUAL.

The result of GAP analysis showed that almost all service variables in Waroeng Spesial Sambal Babarsari were negative. A negative GAP indicates a lack of service variables. The variable with the biggest GAP value was assurance variable with GAP value -0.39. When viewed from the calculation of the level of conformity, the priority of improvement for Waroeng SS was reliability then followed by responsiveness, assurance, empathy and tangible variables.

Keywords: *GAP Analisis, Quality Service, Restaurant, SERVQUAL*

---

<sup>1</sup> Student of Agroindustrial Technology Department, Faculty of Agriculture Technology Gadjah Mada University

<sup>2</sup> Lecturer of Agroindustrial Technology Department, Faculty of Agriculture Technology Gadjah Mada University