

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN DI WARUNG NGOPI B'JONG, SLEMAN, YOGYAKARTA**

Nona Rosalita Anindya<sup>1</sup>, Ibnu Wahid FA<sup>2</sup>, Henry Yuliando<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Perkembangan pola hidup masyarakat menyebabkan kebutuhan terhadap suatu produk seperti makanan menjadi kompleks. Maka dari itu, Warung Ngopi B'Jong perlu melakukan pengukuran kualitas pelayanan konsumen saat ini agar dapat diketahui sejauh mana tingkat pemenuhan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima.

Penelitian mengambil studi kasus di Warung Ngopi B'Jong, Catur Tunggal, Sleman, Yogyakarta. Objek penelitian adalah pelanggan dengan rentang usia 15 – 55 tahun dan merasakan kualitas pelayanan serta waktu kunjung 3 bulan terakhir. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Servqual*, yaitu metode untuk melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) dan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

Hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden menunjukkan bahwa semua atribut dimensi kualitas layanan mempunyai nilai gap negatif. Berdasarkan analisa menunjukkan bahwa, desain interior yang menarik (P1), karyawan menerima dan mendengarkan keluhan pelanggan (P17) dan karyawan memakai pakaian rapi dan sopan (P2) 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 Ngopi B'Jong dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Kata kunci : *Café, Importance Performance Analysis, Kualitas layanan, Servqual*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian

<sup>2</sup> Staf Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian

## **ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE QUALITY IN WARUNG NGOPI B'JONG, SLEMAN, YOGYAKARTA**

Nona Rosalita Anindya<sup>1</sup>, Ibnu Wahid FA<sup>2</sup>, Henry Yuliando<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

The changes of the people cause the need of product such as food, beverages, and service becoming very complex. Therefore it necessary to domeasurement of service quality in order to know the fulfillment of customer expectations wiyh the services.

The case study was conducted in a Warung Ngopi B'Jong, Catur Tunggal, Sleman, Yogyakarta. The object of research was the cutomer that were stayed in and felt the quality of service Warung Ngopi B'Jong in the age range 15-55 years and have been customer in the last 3 months. Servqual method is used for calculating the average level of interest (expectation) and performance (perception). Servqual value can be obtained from the assessment variables obtained from questionnaireswhich distributed of customers. The Importance Performance Analysis (IPA) method is use to measure the relationship between consumer perceptions and the priority of improving the quality of products/services .

The results of the distribution of research questionnaires of 100 respondents indicated that the quality of service has a negative gap value. The analysis of the data shows that the an interesting (P1), the receiving and listening of employee to customer complaints (P17), and neat and polite of employee apperearce (P2) are ranksin the top 5 which has the largest gap score and also the first quadrant IPA. Those third analysis are being priority that must be considered by the Warung Ngopi B'Jong in the improvement of service quality.

Kata kunci : *Café, Importance Performance Analysis, Service quality, Servqual*

---

<sup>1</sup> Student of Agroindustrial Technology Departement UGM

<sup>2</sup> Lecture of Agroindustrial Technology Departement UGM