

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI SENDANG AYU RESTO, KLATEN**
Muhammad Zainurrofiq Andri¹, Mirwan Ushada², Arita Dewi Nugrahini²

ABSTRAK

Rumah Makan Sendang Ayu Resto merupakan sebuah resto di Klaten, Jawa Tengah yang menyuguhkan masakan ikan air tawar sebagai menu utama. Sendang Ayu memiliki konsep berupa kolam-kolam yang ditata secara alami. Saat ini pihak resto ingin melakukan pengembangan terkait dengan kualitas pelayanan yang telah berjalan, dimana sebuah rumah makan tidak hanya menawarkan kualitas makanannya saja, melainkan juga perlu memperhatikan pelayanan.

Penelitian mengambil studi kasus di Rumah Makan Sendang Ayu Resto, Klaten. Objek penelitian adalah konsumen yang berada di lokasi dan dapat menilai kualitas pelayanan yang ada di Sendang Ayu Resto dengan rentang usia 16-60 tahun. Metode yang digunakan dengan menggunakan metode *Customer satisfaction Index (CSI)* dan *Importance performance Analysis (IPA)* digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang ada.

Dari hasil yang diperoleh berdasarkan kuesioner penelitian kepada 105 responden menunjukkan bahwa semua terdapat atribut dimensi kualitas layanan yang memiliki prosentase rendah adalah variable process dan variabel physical evidence yang meliputi atribut daftar menu jelas, adanya ketersediaan produk yang ditawarkan, proses pembayaran yang berlangsung dengan baik dan adanya tukang parkir yang menata kendaraan yang memiliki gap terbesar dan merupakan kuadran I IPA. Maka pihak resto harus memperhatikan perbaikan terhadap prioritas utama tersebut dalam memperbaiki kualitas pelayanan

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, *kualitas layanan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Servqual.*

¹ Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian UGM

² Staf Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian UGM

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ANALYSIS ON CUSTOMER
SATISFACTION IN SENDANG AYU RESTO, KLATEN**
Muhammad Zainurrofiq Andri¹, Mirwan Ushada², Arita Dewi Nugrahini²

ABSTRACT

Sendang Ayu Resto is a restaurant in Klaten, Central Java, which offers dishes of freshwater fish as the main menu. Sendang Ayu has the concept in the form of pools are laid out naturally. Currently, the restaurant wanted to do a development to service quality that has been running, where a restaurant not only offers food quality, but also need to pay attention to the service.

Research was take case study in Sendang Ayu Resto, Klaten. The object of research was consumer who is in locations that can assess service quality that existing in Sendang Ayu Resto with an age range of 16-60 years. The method used by using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) are used to analyze the service quality that existing.

From the results that obtained by a research questionnaire to 105 respondents, that shows attributes dimensions of service quality that has a percentage lower there are variable process and variable physical evidence that includes the attribute clearly list of the menu, their availability of product that offer, the payment process that progressing well and their parking attendants who set the vehicle which has the largest gap and the I IPA quadrant. Then the restaurant should pay attention to the improvement of the main priorities in improving the service quality.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Servqual.*

¹ Student of Department of Agricultural Industrial Tecnology UGM

² Lecturer of Departmentof Agricultural Industrial Tecnology UGM