

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN

Fidhiarti Evi Swastanti¹, Nafis Khuriyati², Dyah Ismoyowati²

ABSTRAK

Waroeng Spesial Sambal memiliki 18 cabang di Yogyakarta. Dari 18 cabang di Yogyakarta, terdapat satu cabang yang berada di jalan Palagan yang jika dilihat dari fisiknya memberikan fasilitas yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan pelanggan di cabang Palagan dibanding cabang lain dan mengetahui tingkat prioritas perbaikan layanan di cabang palagan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di cabang Palagan.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dan responden yang digunakan adalah pelanggan yang berkunjung ke Waroeng Spesial Sambal cabang Palagan dan cabang lain. Untuk mengetahui besar nilai gap antara harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima pelanggan digunakan analisis gap dari kombinasi Dineserv dan 7P. Untuk penentuan tingkat kepentingan atribut layanan dan kenyataan yang diterima di cabang Palagan dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan digambarkan pada diagram kartesius.

Perbedaan nilai gap yang nyata antara cabang Palagan dan cabang lainnya ditunjukkan pada atribut yang berada di bagian *tangible, reliability, responsiveness, asurance, empathy, price, dan place*, sedangkan atribut pada bagian *promotion* memiliki perbedaan yang tidak nyata. Atribut-atribut yang berpengaruh dalam memberikan kepuasan pelanggan di cabang Palagan berdasar analisis IPA adalah ketersediaan tempat parkir yang memadai, ketersediaan meja dan kursi yang memadai, dan musholla yang memberikan kenyamanan di waktu sholat, sedangkan atribut yang tidak berpengaruh adalah atribut tersedianya ruang terbuka dan tawaran menu baru. Usulan perbaikan untuk cabang Palagan adalah: (1) memperluas area musholla, menambah kran untuk wudhu dan mukena, dan pemasangan kipas angin, (2) penambahan jumlah kamar mandi, peningkatan perawatan harian toilet, dan perbaikan tata letak kamar mandi, dan (3) karyawan bagian produksi untuk lebih sigap dalam menyiapkan pesanan, dan menyediakan *snack* di meja.

Kata kunci: 7P, analisis gap, dineserv, importance performance analysis, rumah makan

=====
¹ Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

² Staff Pengajar Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TOWARDS RESTAURANT'S COSTUMER SATISFACTION

Fidhiarti Evi Swastanti¹, Nafis Khuriyati², Dyah Ismoyowati²

ABSTRACT

Waroeng Special Sambal has 18 branches in Yogyakarta. One of them, located in Jalan Palagan seems to have different facilities. This study aimed to identify the difference of satisfaction level between Palagan branch and other branches, and the level of service improvement priorities in Palagan branch to obtain suggestion to improve service quality of restaurant.

This research is a survey research. The respondents are customers who visited Waroeng Special Sambal Palagan branch and other branches. Gap analysis consisting 5 Dineserv dimensions and 7P is used to determine the gaps between customer's perception and expectation of service element. Identification of service element is done using Importance Performance Analysis based on importance level and performance service in Palagan branch.

The result of gap analysis showed that attributes in tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, price, and place category have significant differences between the Palagan and other branches, while those attributes in promotion category don't have any significant differences. The results of Importance Performance Analysis identification showed that the attributes which affect customer satisfaction are the availability of sufficient parking area, the number of chairs, and musholla which gives comfort to customers at the time of prayers while attributes that don't affect customer satisfaction are playground supporting the comfort and their offer of a new menu. Suggestions for improvement to Palagan branch are: (1) to expand the musholla, add the number of taps and mukena, and install a fan, (2) to add an extra toilet, increase the frequency of toilet's daily maintainance, correct the toilet's layout, and (3) to increase the efficiency of production employees, and provide welcome snacks.

Keywords: 7P, dineserv, gap analysis, importance performance analysis, restaurant

=====

¹ Student of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM

² Lecturer of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM