

ISBN: 978-602-70032-4-8

PROSIDING SEMINAR NASIONAL PERSEPSI IV & *Call for Papers*

**SPIRIT HUMANISME DI ERA REVOLUSI INDUSTRI
BIDANG PETERNAKAN**

Hotel Swiss Bell Makassar, 21-22 AGUSTUS 2019



KERJASA FAKULTAS PETERNAKAN UNIVERSITAS HASANUDDIN
DENGAN PERHIMPUNAN ILMUWAN SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN INDONESIA
(PERSEPSI)



Sponsor by:



JAPFA



Diterbitkan oleh:

Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin Makassar Sulawesi Selatan

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI (Studi Kasus : Restoran AyamQu di Jln Veteran Kota Padang)

Muhammad Ikhsan Rias¹⁾, Dwi Yuzaria¹⁾, Khairiyah Ulfah Utami¹⁾
Fakultas Peternakan Universitas Andalas
Alamat email korespondensi : ikhsan.rias@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pelanggan restoran AyamQu di jalan Veteran Padang dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survei, dengan 100 responden. Pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan analisis indeks kepuasan pelanggan dan analisis Importance Performance Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pelanggan di Restoran AyamQu di Jln Veteran Kota Padang, dari sisi gender lebih banyak pelanggan perempuan, dari sisi umur didominasi oleh anak muda, seperti mahasiswa dan eksekutif muda, dengan pendapatan dibawah 3 juta. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di restoran cepat saji AyamQu berdasarkan 5 aspek kualitas pelayanan secara umum memuaskan meski belum sesuai harapan. Hasil pada aspek kehandalan (*reability*) pelanggan paling puas pada atribut kesesuaian jumlah dan jenis produk yang dikirim atau diserahkan pada pelanggan sebesar 98,57%, pada aspek jaminan (*assurance*) yaitu pelayanan yang sopan dan ramah sebesar 97,78%, aspek bukti langsung (*tangible*) yaitu lokasi restoran AyamQu mudah ditemukan sebesar 98,15%, pada aspek empati (*emphaty*) atribut tertinggi yaitu restoran AyamQu memiliki jam buka yang sesuai dengan keinginan pelanggan sebesar 90,80% dan pada atribut daya tanggap (*responsivences*) atribut dengan nilai tertinggi yaitu pelanggan tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman sebesar 90,30%. Atribut pelayanan yang harus ditingkatkan pegawai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan dan pegawai memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan.

Keywords : *Kepuasan Pelanggan, kehandalan, empati, daya tanggap*

1. PENDAHULUAN

Perubahan gaya hidup yang terjadi telah membawa pengaruh terhadap kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya perubahan dalam pola makan masyarakat. Aktivitas masyarakat yang padat menyebabkan mereka tidak mempunyai banyak waktu untuk menyiapkan makanan di rumah. Akibatnya mereka mempunyai kebiasaan gaya hidup baru yaitu makan di luar rumah dan mengkonsumsi makanan cepat saji, karena dianggap lebih praktis, prestise. Tuntutan kecepatan penyajian, kualitas dan pelayanan menyebabkan banyak masyarakat yang menjadikan makanan cepat saji (*fast food*) sebagai pilihan utama.

Restoran cepat saji (*fast food*) dan waralaba saat ini sudah berkembang dengan pesat, sehingga kita banyak menemukan aneka ragam *brand*/merek dagang restoran cepat saji di Indonesia yang bersaing dari segi distribusi, kualitas produk, harga dan promosi yang bertujuan untuk menarik pelanggan. Mengukur kepuasan pelanggan menjadi sangat penting dalam mengevaluasi posisi perusahaan pengambilan keputusan manajerial yang tepat. Selain itu pemberian kepuasan serta pelayanan kepada pelanggan adalah strategi mempertahankan keunggulan suatu usaha. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan daya saing restoran cepat saji. Sehingga manajemen harus mampu mengidentifikasi atribut-atribut yang diharapkan pelanggan.