

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE* ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus Di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah)

Badiatul Musyarofah¹, Ilmadi², Tabah Heri Setiawan³, Isnurani⁴

^{1,2,3}Prodi Matematika FMIPA Universitas Pamulang

badiatulmusyaropah@gmail.com¹, dosen01926@unpam.ac.id², tabah.ibnubara@gmail.com³
dosen01193@unpam.ac.id⁴

Abstract

One of the human needs that must be fulfilled is the need to consume food. Based on BPS data for 2018, human spending is dominated by primary needs. In Indonesia alone, the percentage of public expenditure on the consumptive side is 53% (BPS, 2018). This shows that the food business in Indonesia is quite promising. Currently, people's lifestyles have undergone many changes, such as a lifestyle that spends more time eating outside the home. The number of restaurants actually has a positive impact on consumers, because with so many restaurants, consumers will have many choices. However, for business actors, it has caused increasingly fierce competition in the culinary business world, so they must have a special strategy to attract consumers' interest. Because of that, the author wants to do research to find out how much the level of consumer satisfaction with the restaurant that I have chosen, namely the Milkfish Restaurant, the Mother of Fiqrah. In this study, the authors used a media questionnaire to obtain consumer opinion data regarding the Fiqrah Mother's Milkfish Pecak Restaurant. The questionnaire contains 5 variable indicators of consumer satisfaction assessment of restaurants. Furthermore, the questionnaire is calculated using the IPA (Importance Performance Analysis) method, so that it can be seen the percentage of consumer satisfaction with the Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA)

Abstrak

Satu diantara kebutuhan manusia yang wajib di penuhi yaitu kebutuhan untuk mengkonsumsi makanan. Berdasarkan data BPS tahun 2018, pengeluaran manusia di dominasi oleh pengeluaran terhadap kebutuhan primer. Di Indonesia sendiri, persentase pengeluaran masyarakat pada sisi *konsumtif* yaitu sebesar 53%, (BPS, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa bisnis dalam bidang makanan di Indonesia cukup menjanjikan. Saat ini gaya hidup masyarakat sudah banyak mengalami perubahan, seperti pola hidup yang lebih sering menghabiskan waktu untuk makan di luar rumah. Banyaknya rumah makan sebenarnya memiliki dampak positif bagi konsumen, karena dengan banyaknya rumah makan, maka konsumen akan memiliki banyak pilihan. Namun bagi pelaku usaha, menyebabkan semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis kuliner, sehingga harus memiliki strategi khusus untuk menarik minat para konsumennya. Karena hal tersebut, penulis ingin melakukan penelitian guna mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap rumah makan yang telah penulis pilih, yaitu Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan media kuesioner untuk mendapatkan data opini para konsumen terkait Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah. Kuesioner tersebut berisi 5 indikator variabel penilaian kepuasan konsumen terhadap rumah makan. Selanjutnya kuesioner tersebut di hitung menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis), sehingga dapat diketahui persentase kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah.

Kata Kunci : Imporance Performance Analysis (IPA)

PENDAHULUAN

Rumah makan adalah satu diantara beberapa tempat yang menyediakan kebutuhan konsumtif manusia. Rumah makan saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat yang disebabkan oleh gaya hidup manusia yang sudah berubah, perubahan gaya hidup tersebut menuntut manusia untuk lebih sering melakukan aktivitas di luar rumah termasuk kegiatan konsumtif. Hal itulah yang menyebabkan manusia saat ini tidak memiliki banyak waktu dalam hal memasak makanan sendiri di rumah. Hal inilah yang menjadi faktor pendorong perkembangan rumah makan sebagai tempat penyedia kebutuhan konsumtif manusia. Rumah makan bukan hanya sekedar menawarkan makanan, akan tetapi tumbuh berkembang sebagai penyedia suasana tempat makan yang mampu memberikan kenyamanan kepada para konsumennya, atau bahkan bisa dimanfaatkan sebagai tempat rekreasi untuk menghilangkan kejenuhan konsumennya.

Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah adalah salah satu tempat kuliner yang ada di Kabupaten Tangerang. Disana menjual banyak varian menu, dengan konsep menu rumahan. Mulai dari olahan Ayam, Ikan, Tahu, Tempe dan masih banyak lagi. Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah ini buka sejak tahun 2017. Lokasi yang cukup strategis, membuat Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah ini selalu ramai Pengunjung. Selain Lokasi yang Strategis , Menu-menunya di bandrol dengan harga yang sangat terjangkau, Sehingga cocok untuk semua kalangan.

Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah juga bekerja sama dengan beberapa Jasa Pengantar Makanan, seperti Grabfood dan Gofood. Sehingga semakin memudahkan para pecinta masakannya dalam melakukan pemesanan. Hal itulah yang menjadikan Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah dikenal banyak orang serta memiliki banyak Pelanggan. Namun jika Rumah Makan dalam kondisi ramai dengan pengunjung, tidak semua menu yang terdapat pada daftar menu tersedia di rumah makan.

Selain itu pada kenyataan yang sesungguhnya cita rasa dari menu di rumah makan yang disajikan terkesan kurang konsisten di lidah konsumen. Cita rasa yang mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen, akan membuat konsumen loyal dan repeat order di rumah makan tersebut. Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah harus bisa mempertahankan serta dapat meningkatkan kualitas dari menu-menu yang di sajikan, sehingga meningkatnya kepuasan para konsumen rumah makan, dengan cara memaksimalkan pelayanan yang membuat para konsumen merasa senang ataupun puas serta meminimalisir ataupun menghilangkan kesan yang kurang menyenangkan atau tidak bekenan di hati para konsumen.

Jika konsumen rumah makan merasa senang dengan menu atau pelayanan yang diberikan oleh rumah makan yang telah dikunjunginya, tak menutup kemungkinan konsumen akan memberikan informasi atau merekomendasikan kepada keluarga ataupun rekan kerabatnya tentang kepuasan yang telah mereka (konsumen) dapatkan dari rumah makan yang mereka kunjungi tersebut. Dalam hal ini, Secara tidak langsung dapat membantu pihak manajemen rumah makan dalam mempromosikan rumah makan mereka kepada khalayak ramai. Dari hal tersebut, dapat kita ambil kesimpulan bahwa pihak manajemen rumah makan bisa melihat bagaimana rumah makan harus mempertahankan dan memperbaiki permasalahan yang ada pada rumah makan, sehingga rumah makan dapat mempertahankan eksistensinya terhadap persaingan bisnis kuliner yang sangat ketat ini, karena semakin banyaknya rumah makan di Negara kita khususnya yang ada di Kabupaten Tangerang.

Apabila pemilik usaha rumah makan tidak pintar dalam mengelola rumah makan serta tidak jeli melihat segala perkembangan bisnis di dunia kuliner, maka tidak menutup kemungkinan rumah makan akan bangkrut, begitu pun sebaliknya jika pihak manajemen rumah makan tersebut di kelola dengan baik dan benar serta dapat melihat dengan jeli segala peluang yang ada, maka rumah makan akan cepat tanggap dan mengetahui cara dalam menghadapi permasalahan yang di alami oleh rumah makan tersebut, sehingga berdampak positif terhadap rumah makan dan pihak manajemen rumah makan akan mampu mempertahankan kelangsungan bisnis kuliner tersebut.

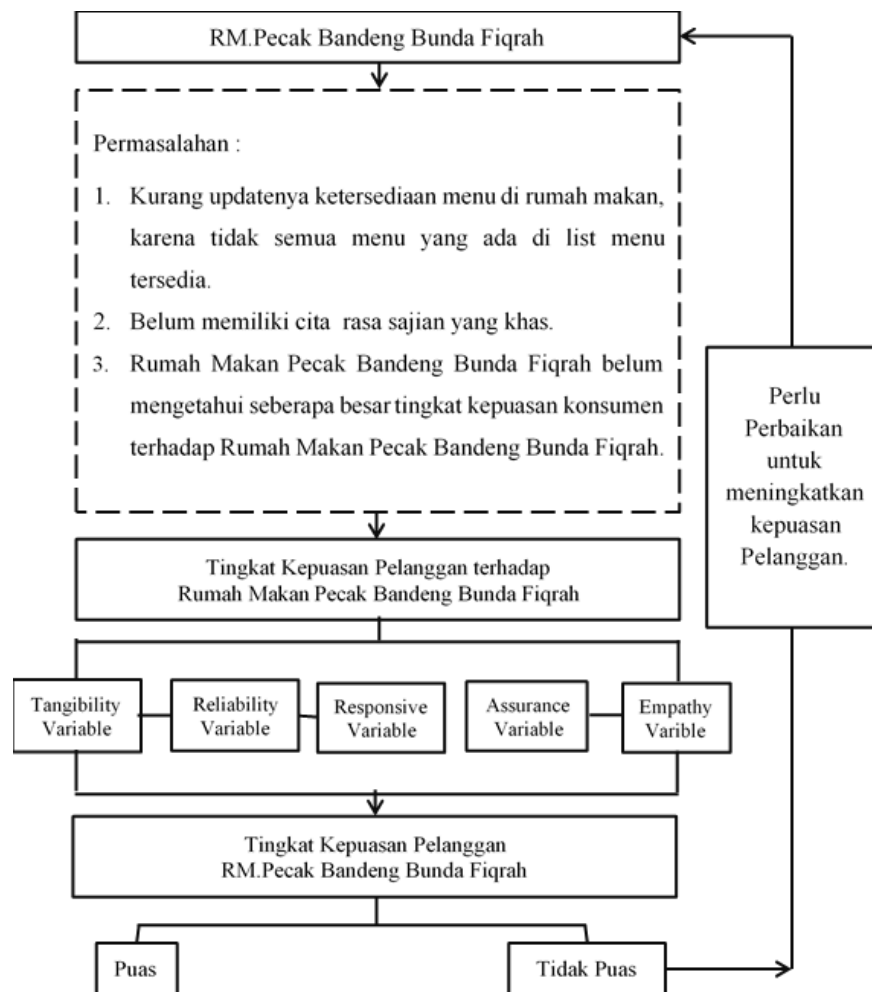
Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah di haruskan dapat mengerti dan memahami apa yang menjadi harapan dan keinginan para konsumen terhadap menu yang mereka inginkan serta pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah makan sehingga dapat tercipta kepuasan bagi konsumennya. Tidak sedikit rumah makan yang tidak dapat mencapai target penjualannya, karena kurangnya evaluasi terhadap kinerja yang berdampak pada kepuasan yang diterima para konsumen, sehingga pihak manajemen rumah makan sulit mempertahankan konsumennya. Dalam persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, dimana pada saat ini semakin banyak rumah makan yang bermunculan, hal itu dapat menyebabkan rumah makan harus bisa mengutamakan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama dalam bisnis kuliner yang mereka jalani. (Tjiptono, 2014:24).

Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah cukup banyak memiliki konsumen, yang terdiri dari masyarakat menengah kebawah sampai menengah ke atas. berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, rata-rata konsumen yang datang kerumah makan pecak bandeng bunda fiqrah yaitu di jam istirahat atau makan siang sehingga rumah makan

tersebut tidak pernah sepi pengunjung di jam makan siang. Oleh karena itulah, muncul keinginan peneliti untuk melakukan Penelitian di rumah makan tersebut, mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, sehingga pihak manajemen rumah makan dapat mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap rumah makan pecak bandeng bunda fiqrah.

METODE PENELITIAN

Kerangka berfikir dapat digambarkan sebagai berikut :



Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Yang dimaksud dengan Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dalam prosedur atau langkah-langkah penyelesaian masalahnya diteliti melalui penggambaran atau pelukisan kondisi subjek atau objek yang diteliti pada saat ini dan berdasar kepada fakta atau kondisi yang nampak atau apa adanya yang meliputi interpretasi data dan analisis data (Rianto Adi, 2010). Adapun pendekatannya yang dipakai dalam penelitian kali ini yaitu jenis pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif

memfokuskan analisa nya terhadap data yang berbentuk nomor (angka) dan diolah menggunakan metode statistik.

Informasi yang di peroleh dari hasil observasi atau pengamatan lapangan secara langsung, selanjutnya informasi tersebut akan diolah dan di presentasikan kedalam bentuk angka dan kemudian diinterpretasikan ke dalam bentuk kalimat sehingga hasil dari penelitian ini mudah dibaca, dipahami, serta diketahui hasilnya lebih detail lagi. Penelitian ini di fokuskan untuk mengetahui informasi serta fakta-fakta yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah melalui kesoiner atau angket yang dibagikan kepada konsumen Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, dimana kuesioner atau angket tersebut sebelumnya telah dilakukan pengujian validitas dan uji reliabilitas dan dinyatakan lulus uji tersebut.

Populasi dan sampel, populasi Menurut (Arikunto, 2013, h. 173) Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Apotek. Sampel Menurut (Sugiyono, 2016, h. 81) adalah sebagai berikut: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek (Ilmadi, 2019)

Populasi yang digunakan didalam penelitian kali ini yaitu semua Pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah yang berusia minimal 20 tahun. Adapun jumlah populasi yang digunakan oleh peneliti, yaitu berdasarkan rata-rata jumlah konsumen di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah , terhitung sejak bulan Juli 2020 – Oktober 2020. Jumlah keseluruhan konsumen Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah dalam 4 bulan tersebut adalah 1.142 orang. Dan jika dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yang besar margin error nya sebesar 10% , maka di peroleh jumlah sampel penelitian sebanyak 91,46 atau dibulatkan menjadi 91 orang sampel.

Sampel yang dipilih oleh peneliti menggunakan metode accidental sampling. Yang dimaksud dengan metode accidental sampling yakni suatu cara dalam menentukan sampel yang didasarkan pada kebetulan, yaitu semua orang yang secara kebetulan berjumpa dengan peneliti dan sesuai dengan kriteria sampel yang telah di tentukan oleh peneliti. Penelitian ini di laksanakan di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, yang beralamat di Jalan Raya Kampung Besar Rt.02 Rw.06 Kelurahan Kampung Melayu Timur Kecamatan Teluknaga Kabupaten Tangerang. Waktu penelitian dimulai pada bulan Juli 2020 sampai Oktober 2020.

Metode yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisa data yaitu Importance

Performance Analysis (IPA) . Berdasarkan Pendapat dari Supranto (2001) dalam (Lodhita,Santoso, Anggarini, & Konsumen,n.d.) langkah-langkah didalam menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yaitu :

- a. Menentukan nilai Rata-rata skor harapan konsumen
 Nilai rata-rata skor harapan konsumen ini dihitung dengan mengaplikasikan langkah-langkah dibawah ini :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

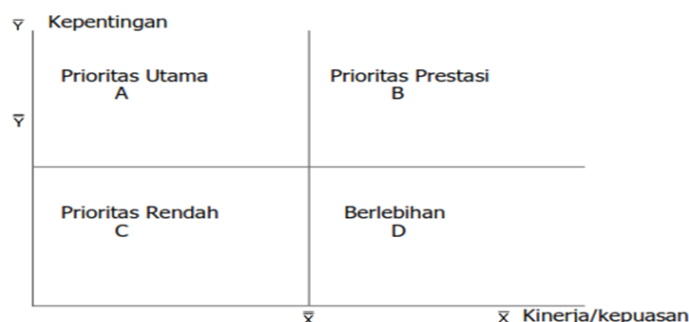
- Dimana: T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor penilaian pelaksanaan/ kinerja perusahaan
 Y_i = Skor penilaian kepentingan konsumen

- b. Rata-rata Keseluruhan
 Untuk rata-rata keseluruhan dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

- Dimana:
 \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan konsumen
 $\sum X_i$ = Jumlah skor tingkat kinerja
 $\sum Y_i$ = Jumlah skor tingkat harapan
 n = Jumlah responden

Diagram Importance Performance Analysis (IPA) atau biasa disebut juga sebagai diagram kartesius, yaitu suatu bangun yang terbagi menjadi empat bagian dan diberi batasan dengan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik. Titik (X,Y) dimana titik X merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh variabel (Kenyataan) , sedangkan titik Y merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh variabel yang memenuhi kepuasan pelanggan (Harapan). Berikut ini adalah gambar diagram Importance Performance Analysis atau yang biasa disebut juga dengan Diagram Kartesius :



Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

Diagram Importance Performace Analysis (IPA) di aplikasikan dalam hal pengujian terhadap indikator pelayanan, apakah telah memberikan kepuasan terhadap konsumennya atau belum. Pengujian tersebut dilakukan dengan menghitung total skor untuk setiap indikator yang diperoleh, kemudian pasangkan kode skor tersebut yang digunakan sebagai dasar menggambar suatu grafik dua dimensi dimana sumbu horizontal adalah kinerja dan sumbu vertikal adalah harapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum kuesioner penelitian dilakukan penyebaran, kuesioner tersebut harus dilakukan uji validitas serta reliabilitas, agar dapat diketahui layak atau tidak nya kuesioner tersebut dalam penelitian kali ini. Adapun kuesioner uji coba di sebar ke 20 orang responden dari Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah yang masuk atau sesuai dengan kriteria yang telah peneliti tentukan.

Berdasarkan perhitungan uji validitas dan reliabilitas yang elah peneliti lakukan dengan memanfaatkan software *Microsoft Office Excel*, dari 25 butir pertanyaan yang di sebar ke 20 responden uji coba, memperoleh hasil Valid dan reliabel. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner tersebut layak di gunakan di dalam penelitian ini.

Perhitungan skor berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dilakukan uji validitas serta reliabilitas selanjutnya di hitung menggunakan aplikasi *Microsoft Office Excel*. Dibawah ini merupakan hasil yang diperoleh dari perhitungan nilai *servqual* per indikator skor harapan dan kenyataan.

Tabel 1. Nilai perhitungan skor Harapan dan kenyataan konsumen berdasarkan data kuesioner

VARIABEL	INDIKATOR	HARAPAN (Y)	KENYATAAN (X)	RATA-RATA (Y)	RATA-RATA (X)	GAP	RATA-RATA GAP	Tki (%)	RATA-RATA Tki (%)
TANGIBILITY VARIABEL	Apakah bangunan Rumah Makan terlihat Rapih dan Bersih ?	3.54	4.12	3.58	3.79	0.58	0.21	116	106
	Apakah Penataan interior dan eksterior Rumah Makan sesuai yang anda harapkan?	3.40	3.54			0.14		104	
	Apakah rumah makan ruang tunggu yang cukup, nyaman, serta memiliki WC dan air yang bersih?	3.73	3.92			0.19		105	
	Apakah Penampilan karyawan rumah makan terlihat rapih dan bersih?	3.65	3.71			0.06		102	
	Apakah rasa makanan sesuai yang anda harapkan.?	3.58	3.66			0.08		102	

RELIABILITY VARIABEL	Waktu open dan closed order tepat waktu	3.58	3.14	3.80	3.24	-0.44	-0.56	88	85
	Pesanan yang saya terima sesuai dengan yang saya pesan	3.75	3.54			-0.21		94	
	Harga menu yang sangat terjangkau untuk semua kalangan.	4.11	3.29			-0.82		80	
	Porsi Menu nya Cukup banyak dan mengenyangkan.	3.88	3.15			-0.73		81	
	Banyak Promo menarik di tanggal-tanggal tertentu.	3.66	3.07			-0.59		84	
RESPONSIVE VARIABEL	Karyawan rumah makan menginformasikan secara pasti kapan pesanan saya akan siap	3.89	4.00	3.64	3.94	0.11	0.30	103	109
	Karyawan rumah makan memberikan pelayanan yang cepat	3.18	3.42			0.24		108	
	Karyawan rumah makan selalu bersedia membantu saya terkait pelayanan	3.48	4.26			0.78		122	
	Karyawan rumah makan akan menindak lanjuti keluhan saya terkait pelayanan	3.73	3.89			0.16		104	
	Karyawan rumah makan meminta maaf jika adanya keluhan atau ketidak sesuaian pesanan.	3.91	4.14			0.23		106	

EMPATHY VARIABEL	Saya merasa senang dengan pelayanan rumah makan.	3.63	3.68	3.65	3.66	0.05	0.01	101	100
	Karyawan rumah makan menghormati konsumen.	3.63	3.46			-0.17		95	
	Karyawan selalu ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan.	3.88	3.92			0.04		101	
	Karyawan menunjukkan kesungguhan dalam menanggapi keluhan.	3.43	3.42			-0.01		100	
	Rumah makan memberikan kesan nyaman bagi saya (lingkungan bersih, rapih, dan tidak panas/gerah).	3.68	3.80			0.12		103	

ASSURANCE VARIABEL	Bahan yang digunakan segar dan berkualitas	3.74	3.71	3.69	3.78	-0.03	0.09	99	103
	Menu yang disajikan aman untuk dikonsumsi (tidak mengandung bahan berbahaya).	3.69	3.77			0.08		102	
	Karyawan rumah makan terampil dan kompeten dalam bidangnya.	3.66	3.78			0.12		103	
	Karyawan rumah makan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan seputar menu yang saya tanyakan.	3.62	3.75			0.13		104	
	Keamanan area parkir cukup terjaga.	3.74	3.91			0.17		105	

Kepuasan konsumen Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, berdasarkan analisis IPA (Importance Performance Analysis) yaitu ada yang bernilai >100% atau dapat diartikan memuaskan dan ada pula yang bernilai <100% atau dapat diartikan belum memuaskan. Dengan persentase tertinggi yaitu terdapat di indikator Responsive Variable sebanyak 109% , persentase tertinggi selanjutnya yaitu terdapat di Indikator Tangibility Variable yaitu sebanyak 106% , indikator Assurance Variable sebanyak 103%, Indikator Empathy Variable sebanyak 100%, dan persentase terendah terdapat di indikator Reliability Variable sebanyak 85%.

Adapun faktor-faktor yang belum memenuhi kepuasan atau harapan konsumen terhadap Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah yaitu terdapat di Tangibility Variable yang terdiri dari 5 indikator, yaitu bangunan rumah makan yang terlihat rapih dan bersih, penataan interior dan eksterior rumah makan, WC atau toilet rumah makan yang nyaman dan bersih, penampilan karyawan rumah makan yang rapih dan bersih, serta rasa makanan di rumah makan yang sesuai dengan harapan konsumen. Oleh karena itu pihak Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah , harus memperbaiki kualitas rumah makan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen terhadap rumah makan.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari masing-masing variable atau indikator dapat diartikan bahwa Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah masih belum memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen belum merasa puas terhadap Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah.

Berikut adalah tahapan-tahapan untuk melakukan pengolahan data dengan memanfaatkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*:

- a. Menghitung skor perbandingan (GAP) antara skor harapan dengan skor kenyataan dengan maksud mengetahui sebaik apa *Service* dari Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, apakah telah sesuai dengan harapan konsumennya.
- b. Mengidentifikasi indikator-indikator pelayanan yang diprioritaskan untuk segera diperbaiki.
- c. Melakukan perhitungan rata-rata skor harapan serta skor kenyataan pada masing-masing indikator pelayanan.
- d. Melakukan perhitungan rata-rata skor harapan serta skor kenyataan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan pada penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap rumah makan pecak bandeng bunda Fiqrah dengan mengaplikasikan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* , maka peneliti mampu menarik kesimpulan terkait hasil perhitungan dari analisis gap dengan mengaplikasikan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat kita ketahui bahwa kualitas *Service* dari Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah masih belum sepenuhnya memenuhi harapan atau ekspektasi dari konsumen-konsumennya. Hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian yang menerangkan terkait beberapa indikator yang dilakukan pengujian terhadap kuesioner memiliki skor gap yang negatif. Dari 25 pertanyaan terkait kepuasan yang diujikan, ada 6 pertanyaan yang mempunyai skor gap negatif, dilain sisi 19 pertanyaan lainnya mempunyai skor gap positif. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah masih belum sempurna dan perlunya dilakukan beberapa perbaikan. Berdasarkan hasil penganalisaan data melalui metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dijadikan fokus utama dalam hal tindakan perbaikan yaitu seluruh indikator yang ada di reliability variabel, yakni berupa jam operasional dari rumah makan yang harus tepat waktu, meelakukan pengecekan kembali terhadap pesanan konsumen (sesuai atau tidak dengan yang mereka pesan), harga dari menu yang mungkin harus lebih terjangkau lagi oleh seluruh konsumen Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, ukuran porsi yang mungkin harus lebih sesuai lagi dengan harga dari menu-menu yang ada di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah, serta lebih seringnya mengadakan Promosi di hari-hari tertentu, sehingga dapat menjadi daya tarik konsumen untuk berkunjung ke Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardina Hariasari (2015). *“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Restoran Nikkou Ramen Yogyakarta”*. Skripsi. Prodi Pendidika Teknik Boga. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik. (2018). statistik pengeluaran penduduk Indonesia: makanan dan non makanan. www.bps.go.id .Diakses 25 Agustus 2020
- Fandy Tiptono & Anastasya Diana, (2014), *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Yogyakarta : Andi.
- Fikri, A. J., Aini, S., Sukandar, R. S., Safiyanah, I., & Listiasari, D. (2021). OPTIMALISASI KEUNTUNGAN PRODUKSI MAKANAN MENGGUNAKAN PEMROGRAMAN LINIER MELALUI METODE SIMPLEKS. *Jurnal Bayesian: Jurnal Ilmiah Statistika dan Ekonometrika*, 1(1), 1-16.
- Ilmadi, I. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pemilihan Perusahaan Jasa Pengiriman Terbaik Dengan Menggunakan Metode AHP dan TOPSIS. *Statmat : Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1), 78–87. <https://doi.org/10.32493/sm.v1i1.2374>
- Maharani. (2011). *Bisnis Kuliner*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mahuda, I. EKSPLORASI ETNOMATEMATIKA PADA MOTIF BATIK LEBAK DILIHAT DARI SISI NILAI FILOSOFI DAN KONSEP MATEMATIS.
- Marsum W.A. (2013). *Permasalahan-permasalahan Restoran*. Surabaya : Alfabeta.
- Muri Yusuf, M.Pd. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Yogyakarta : Prenada Media.
- Puji Sanyoto (2011). *“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Centro Futsal”*. Skripsi. Prodi Ilmu Keolahragaan. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, P. I., & Sihombing, P. R. (2021). PENGELOMPOKAN PROVINSI DI INDONESIA BERDASARKAN FASILITAS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE TWO STEP CLUSTER. *Jurnal Bayesian: Jurnal Ilmiah Statistika dan Ekonometrika*, 1(1), 77-83.
- Rianto Adi. (2010), *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta : Granit.
- Riyanto (2014), *“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Grand Puri Water Park Bantul”*. Skripsi.Prodi Ilmu Keolahragaan. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2012), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.