

ABSTRACT

THE IDENTIFICATION ATTRIBUTES OF SATISFACTION AND SERVICE AT RESTAURANT PROCESSED DUCK FOOD IN THE BANDAR LAMPUNG CITY

By

Theresia Lilik Triani

The rapid growth of the restaurant makes the competition tougher. To survive in it, a restaurant must satisfy its consumers. Consumers' satisfaction consists of its attributes. The main objective of this study is to identify the attributes of consumers' satisfaction and services at the restaurant. Respondents of this research are drawn by accidental sampling method. The data is collected at two processed duck food restaurants by interviewing 120 respondents using questionnaires. The questionnaires are included the scores of satisfaction and service attributes that are first analyzed its validity and reliability. The attributes identified in this study are taste, price, portion suitability product, diversity of menu, innovation, nutrition, fairness of service, consumer priority, hospitality, politeness, cleanliness of restaurant, service speed, communication skill, responsiveness of giving menu, the ability of explaining menu, care, willingness for answering questions, the ability of answering questions, responsiveness of consumer's need, responsiveness of nonconformity, ease of payment, neatness of serving, awareness of apologizing, responsiveness of suggestion, location, parking area, seating, toilet and completeness of cutlery. The results showed that there were 28 identified attributes of consumers' satisfaction and services achieved by interviewing 60 respondents. The restaurants service attributes and customers' satisfaction that had been identified can be applied on 60 other respondents to determine which attributes need to be enhanced by the restaurant in order to meet customers' satisfaction.

Keywords: consumers, reliability, satisfaction and service, validity

ABSTRAK

IDENTIFIKASI ATRIBUT KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN OLAHAN BEBEK DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Theresia Lilik Triani

Pesatnya pertumbuhan rumah makan membuat persaingan ketat. Untuk bertahan hidup didalamnya, sebuah rumah makan harus memenuhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen terdiri dari berbagai atribut. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepuasan dan pelayanan. Responden dari penelitian ini diambil dengan metode *accidental sampling*. Data tersebut dikumpulkan dari dua rumah makan olahan bebek dengan mewawancarai 120 responden melalui kuesioner. Nilai pada kuesioner dari atribut kepuasan dan pelayanan yang pertama dianalisis dengan validitas dan reliabilitas. Atribut yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah atribut rasa, harga, porsi, kesesuaian produk, keragaman menu, inovasi, nutrisi, keadilan pelayanan, keprioritasan konsumen, keramahan, kesopanan, kebersihan, kecepatan melayani, kemampuan berkomunikasi, ketanggapan memberikan daftar menu, kemampuan menjelaskan menu, kepedulian, kesediaan menjawab pertanyaan, kemampuan menjawab pertanyaan, ketanggapan pada kebutuhan, ketanggapan pada ketidaksesuaian, kemudahan pembayaran, kerapihan menghadirkan, kesadaran meminta maaf, ketanggapan pada saran, lokasi, tempat parkir, tempat duduk, toilet, kelengkapan alat makan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 28 atribut kepuasan dan pelayanan yang diidentifikasi yang diperoleh dengan mewawancarai 60 responden. Atribut kepuasan dan pelayanan yang telah diidentifikasi dapat diterapkan pada 60 responden lain dalam menentukan atribut yang perlu ditingkatkan oleh rumah makan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Kata kunci: kepuasan dan pelayanan, konsumen, reliabilitas, validitas