

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF “AYAM NYELEKIT” IN BANDAR LAMPUNG

By

ELITA SEPTIA PUTRI

The purpose of this study is to identify the consumers characteristics of Ayam Nyelekit , determine the importance level and performance level of Ayam Nyelekit products, and analyze the level of consumer satisfaction with Ayam Nyelekit restaurants. The method used in this study is the survey method. The data used in this study are primary data and secondary data. Primary data were obtained from questionnaire data, historical company data and direct observation of company conditions. While secondary data obtained from various literature studies, the internet, the results of previous studies and other literature that are relevant to this research. Analysis of the data used in this research are descriptive analysis and IPA (Importance Performance Analysis) analysis with 18 assessment attributes. The

purpose of the IPA analysis to see the level of consumer satisfaction by evaluating 18 attributes and to find which attributes are the priority to improved again its performance. The results showed that the characteristics of Ayam Nyelekit consumers were mostly female. Most consumers of Ayam Nyelekit come from among collage students the majority of Ayam Nyelekit consumers are high school graduates with an average income of less than Rp 1,000,000. The majority of Ayam Nyelekit consumers come from the Bandar Lampung area and reside with parents. The Importance Performance Analysis (IPA) results show that the attributes make Ayam Nyelekit consumers feel satisfied and they need to maintain their performance in reaching locations, taste, friendliness in service, safe parking areas and product hygiene. Whereas, the main priority attributes for performance improvement are the attributes of place comfort, speed of presentation, speed of service, product display and service accuracy.

Keywords: Ayam Nyelekit consumers, importance level, performance level, level of satisfaction.

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN AYAM NYELEKIT DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

ELITA SEPTIA PUTRI

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik konsumen Ayam Nyelekit, mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja produk Ayam Nyelekit, serta menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap rumah makan Ayam Nyelekit. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode survei. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari data kuisisioner, data historis perusahaan dan pengamatan langsung terhadap kondisi perusahaan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai studi pustaka, internet, hasil penelitian terdahulu dan literatur lainnya yang relevan terhadap penelitian ini. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan 18 atribut penilaian. Analisis IPA yang dilakukan bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap 18 atribut yang dinilai, selain itu juga dapat mengetahui atribut mana yang akan menjadi prioritas untuk ditingkatkan lagi

kinerjanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik konsumen Ayam Nyelekit sebagian besar adalah perempuan. Kebanyakan konsumen Ayam Nyelekit berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa dan tingkat pendidikan konsumen Ayam Nyelekit mayoritas tamatan SMA dengan pendapatan rata-rata kurang dari Rp 1.000.000. Konsumen Ayam Nyelekit mayoritas berasal dari daerah Bandar Lampung dan bertempat tinggal bersama orang tua. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut-atribut yang membuat konsumen Ayam Nyelekit merasa puas dan kinerjanya harus dipertahankan yaitu kemudahan menjangkau lokasi, rasa, keramahan dalam pelayanan, area parkir yang aman dan *hieginitas* produk. Sedangkan, atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan lagi kinerjanya yaitu atribut kenyamanan tempat, kecepatan penyajian, kecepatan pelayanan, tampilan produk dan ketepatan pelayanan.

Kata kunci: konsumen ayam nyelekit, tingkat kepentingan, tingkat kinerja, tingkat kepuasan.