

ABSTRAK

ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT RUMAH MAKAN AYAM GEPREK MAS BOY DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Bunga Ambar Tiara

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kepentingan dan kinerja atribut pelayanan rumah makan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut-atribut pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya. Penelitian ini berlokasi di Rumah Makan Ayam Geprek Mas Boy di Bandar Lampung. Pengambilan data dilakukan pada Mei hingga Juni 2022. Kepentingan dan kinerja atribut rumah makan diskor dengan skala *likert*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 60 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dan penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*). Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Terdapat 18 atribut yang diteliti dan terbagi menjadi 3 kelompok yaitu produk, perhatian, dan fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 18 atribut yang dianggap penting oleh konsumen. Atribut-atribut yang dinilai dapat memuaskan konsumen Rumah Makan Ayam Geprek Mas Boy terdapat 16 atribut. Atribut yang perlu dipertahankan pada Rumah Makan Ayam Geprek Mas Boy terdapat 10 atribut.

Kata kunci: atribut, kepentingan, kinerja

ABSTRACT

ANALYSIS OF INTEREST AND PERFORMANCE ATTRIBUTES IN AYAM GEPREK MAS BOY RESTAURANT IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

Bunga Ambar Tiara

The purpose of this research was to identify the importance and performance of restaurant service attributes. This study aimed to analyze the service attributes that need to be maintained and improved performance. This research was located at the AyamGeprek Mas Boy Restaurant in Bandar Lampung. Data collection was carried out from May to June 2022. The importance and performance of restaurant attributes were scored on a Likert scale. Data collection uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The number of samples in this study was 60 respondents. The research method used was a survey method and the determination of the research location was carried out purposively. The analytical method used is the Importance Performance Analysis (IPA) method. There are 18 attributes studied and divided into 3 groups, namely product, attention, and facilities. The results of the research show that there are 18 attributes that are considered important by consumers. There are 16 attributes that are considered to satisfy the consumers of Geprek Mas Boy Chicken Restaurant. There are 10 attributes that need to be maintained at the Geprek Mas Boy Chicken Restaurant.

Keywords: attributes, importance, performance