

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE LEVEL OF IMPORTANCE AND PERFORMANCE OF SERVICE ATTRIBUTES AT PADANG UDA SAYANG RESTAURANT IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

Agung Adi Romanza

This study aims to analyze the level of importance and performance of attributes at Uda Sayang Padang Restaurant in Bandar Lampung City, focusing on product attributes, facilities, and services. The research method used was a survey with probability sampling technique, involving 60 respondents consisting of lunch and dinner buyers. The research was conducted at Uda Sayang Padang Restaurant located on Jl. Suprpto, Pelita Village, Tanjung Karang Pusat District, Bandar Lampung City, during November 2023. Data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify attributes that need to be improved, maintained, or redundant. The results showed that attributes such as guaranteed parking, toilets, and prayer rooms need to be improved, while price, taste, and menu diversity need to be maintained. Attributes such as calculation accuracy and comfort are considered excessive.

Keywords: attributes, importance, IPA, performance, restaurant

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA ATRIBUT PELAYANAN RUMAH MAKAN PADANG UDA SAYANG DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Agung Adi Romanza

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut pada Rumah Makan Padang Uda Sayang di Kota Bandar Lampung, dengan fokus pada atribut produk, fasilitas, dan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan teknik pengambilan sampel secara *probability sampling*, melibatkan 60 responden yang terdiri dari pembeli makan siang dan makan malam. Penelitian dilakukan di Rumah Makan Padang Uda Sayang yang berlokasi di Jl. Suprpto, Kelurahan Pelita, Kecamatan Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, selama bulan November 2023. Data dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau berlebihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut seperti keterjaminan parkir, toilet, dan mushola perlu ditingkatkan kinerjanya, sementara atribut harga, cita rasa, dan keragaman menu perlu dipertahankan. Atribut seperti ketelitian perhitungan dan kenyamanan dinilai berlebihan.

Kata kunci: atribut, IPA, kinerja, kepentingan, rumah makan