

ABSTRAK

Dika Nisfatul Frisdiyani. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Rumah Makan “Warung Ijen” Malang. Karya Tulis Ilmiah, Program Studi Diploma III Gizi Malang Jurusan Gizi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang di bawah bimbingan **Theresia Puspita STP, MP.**

Berdasarkan data Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang pada tahun 2013 pertumbuhan rumah makan mencapai 466 usaha dan meningkat menjadi 549 usaha di tahun 2014. Warung Ijen merupakan rumah makan keluarga yang menawarkan menu oriental sebagai pilihan menu utama. Tingginya jumlah rumah makan atau restoran di Kota Malang yang memiliki konsep serupa mendorong Warung Ijen agar mampu bersaing dengan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen di Rumah Makan “Warung Ijen” menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini menggunakan observasi deskriptif dengan desain *Cross Sectional Study*. Subjek Penelitian adalah konsumen yang datang minimal sebanyak satu kali di Rumah Makan “Warung Ijen” Malang dengan jumlah 72 orang. Pengambilan data karakteristik konsumen, tingkat kepentingan konsumen, tingkat kinerja rumah makan dan tingkat kepuasan konsumen diperoleh menggunakan alat bantu kuesioner yang diberikan kepada konsumen. Data diolah dan dianalisis secara deskriptif kemudian disajikan dalam bentuk gambar dan tabel. Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2017.

Hasil penelitian diperoleh karakteristik konsumen yang berkunjung ke rumah makan Warung Ijen sebagian besar adalah perempuan, berumur 25-34 tahun, memiliki pendidikan terakhir Sarjana, sebanyak 53% konsumen berpenghasilan sebesar > Rp5.000.000,- serta sebanyak 49% konsumen Warung Ijen memiliki status menikah dan 71% konsumen berdomisili di kota Malang dan sekitarnya. Tingkat kinerja tertinggi terdapat pada atribut rasa makanan dan minuman dengan rata-rata 3,24. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 0,77 berada pada rentang 0,66-0,80 yang berarti secara keseluruhan konsumen puas dengan kinerja Rumah Makan “Warung Ijen”. Pihak rumah makan Warung Ijen sebaiknya segera melakukan upaya-upaya perbaikan terutama untuk atribut mutu yang menjadi prioritas utama yakni menambah karyawan yang bertugas melayani konsumen, dan memperhatikan kebersihan peralatan makan dan minum dengan menyimpan peralatan makan dan minum yang sudah bersih pada tempat yang lebih terlindung dari debu atau kotoran dan berada dalam rak tertutup.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Konsumen, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).