

## ABSTRAK

OLA ISMI IASHA. 2018. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Produk di Restoran *Tomoo Steak x Grill* Malang. Pembimbing: Maryam Razak dan Dwie Soelistyorini.

Di Kota Malang mempunyai banyak sekali rumah makan yang menggunakan konsep *Japanese*. Restoran *Tomoo Steak x Grill* yang tergolong masih baru tersebut harus mampu bersaing serta memberikan pelayanan dan produk yang terbaik agar dapat mempertahankan dan meningkatkan penjualan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 28 Agustus-17 September didapatkan data bahwa dari 100 konsumen yang mengunjungi restoran *Tomoo Steak x Grill*, ada 22% konsumen tidak puas dan 27% kurang puas sedangkan 30% sudah puas dan 21% merasa sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut, perlu diadakan penelitian tentang penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di restoran *Tomoo Steak x Grill* agar pihak restoran dapat mengetahui sejauh mana atribut-atribut perusahaan memiliki kinerja yang memuaskan dan yang harus diperbaiki. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan produk dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di restoran *Tomoo Steak x Grill*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *observasional* dengan desain *cross sectional study* dengan jumlah sampel sebesar 80 konsumen yang memenuhi kriteria selama satu minggu dengan hari dan waktu yang bervariasi. Pengambilan data karakteristik konsumen, tingkat kepentingan/harapan, dan kinerja penyelenggara makanan diperoleh menggunakan alat bantu kuesioner. Data diolah menggunakan metode IPA dan CSI kemudian disajikan dalam bentuk gambar dan tabel serta dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian diperoleh karakteristik konsumen yang berkunjung ke restoran *Tomoo Steak x Grill* sebagian besar adalah usia 17-25 tahun, jenis kelamin perempuan, pekerja swasta dan total pengeluaran/bulan Rp 1.500.000-Rp 2.500.000. Penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja penyelenggara makanan di restoran *Tomoo Steak x Grill* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), didapat nilai tingkat kepentingan tertinggi terdapat pada atribut kebersihan restoran yaitu sebesar 3.55 sedangkan untuk tingkat kinerja tertinggi terdapat pada atribut pengaturan tempat duduk saat restoran *full costumer* sebesar 3,34. Tingkat kepuasan konsumen didapat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 0,79 berada pada rentang 0,66-0,80 yang berarti secara keseluruhan konsumen puas dengan kinerja restoran *Tomoo Steak x Grill*.

Pihak restoran *Tomoo Steak x Grill* sebaiknya segera melakukan upaya-upaya perbaikan terutama untuk atribut mutu yang menjadi prioritas utama. Menambah tenaga kerja (pramusaji) pada saat akhir pekan atau hari libur nasional untuk meningkatkan kinerja dan memaksimalkan pelayanan, memberikan pengarahan/*briefing* mengenai kebersihan restoran dan alat makan, koordinasi antar karyawan mengenai menu yang kosong/habis, serta keluhan-keluhan lain yang dapat mempengaruhi kenyamanan konsumen.

**Kata kunci:** Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Produk, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)