

ABSTRAK

Najiyatul Fithriyyah. 2024. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Produk dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di *Senjani Kitchen* Kota Malang. Pembimbing: Rani Nurmayanti, S.ST.,M.Gizi., dan Indri Hapsari, STP., MTP.

Senjani Kitchen merupakan usaha jasa boga atau catering komersial. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Februari 2023 terdapat komplain atau kritik konsumen karena makanan yang diterima terdapat sambal atau terasa pedas, padahal pelanggan memesan makanan yang tidak pedas atau tanpa sambal. Berdasarkan hasil tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai analisis kepuasan konsumen dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di *Senjani Kitchen* Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan produk.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *descriptive observational* dengan jumlah sampel sebesar 60 konsumen yang memenuhi kriteria. Pengambilan data meliputi karakteristik konsumen, tingkat harapan, dan tingkat kinerja penyelenggara makanan diperoleh menggunakan alat bantu kuesioner. Data diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian tingkat kepentingan tertinggi terdapat pada atribut makanan yang disajikan bersih dan higienis serta tata komunikasi *customer service* terhadap pelanggan sebesar 3,6. Sedangkan untuk tingkat kinerja tertinggi terdapat pada atribut makanan yang disajikan bersih dan higienis serta keamanan makanan dan kebersihan terjamin sebesar 3,5. Penilaian dengan metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang perlu diperbaiki karena tingkat kepentingan yang tinggi sedangkan kinerja yang diberikan perusahaan masih rendah, yakni *customer service* memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, makanan yang disajikan enak dan terlihat segar, *customer service* memperhatikan dan melakukan perbaikan mengenai keluhan pelanggan, serta kesesuaian makanan yang dipesan. Tingkat kepuasan konsumen didapat dari nilai CSI sebesar 80,1% berada pada rentang 66%-80,99% yang berarti secara keseluruhan konsumen puas dengan kinerja catering *Senjani Kitchen* Kota Malang. Meskipun demikian, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan supaya kepuasan pelanggan juga meningkat.

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