

Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Produksi Bakpia Pahtuk 75 Yogyakarta Cabang KS Tubun Pusat

Oleh: Pandu Wicaksana

Dibimbing oleh: Agus Santosa dan Daru Retnowati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja perusahaan; menganalisis tingkat kepentingan pelanggan; menganalisis prioritas perbaikan dari atribut kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah produksi Bakpia Pathuk 75 Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan rancangan penelitian studi kasus. Lokasi penelitian ini di Rumah Produksi Bakpia Pathuk 75 Jl. KS Tubun Pusat, Yogyakarta. Metode pelaksanaan menggunakan metode studi kasus dengan melihat realita dilapangan secara langsung dan metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, catatan dan studi pustaka. Metode analisis ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, Importance Performance Analysis(IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Kesimpulan penelitian : 1) Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kinerja berada pada kriteria tinggi; 2) tingkat kepentingan berada pada kriteria tinggi; 3) atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah harga lebih stabil dan terjangkau di semua kalangan serta kebersihan tempat; 4) pelanggan telah puas terhadap kinerja pelayanan di rumah produksi Bakpia Pathuk 75 Yogyakarta cabang KS Tubun; 5) kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**Customer Satisfaction Analysis At Bakpia Pathuk 75 House Production
Yogyakarta Branch KS Tubun Center**

By: Pandu Wicaksana

Supervised by: Agus Santosa and Daru Retnowati

ABSTRACT

This research aimed to analyze the work level of the company's performance; The importance level of the customer; The determination of product quality attributes; The service and price to improve the customer satisfaction; The customer satisfaction improvement; The quality of product, price and service to the customer satisfaction at Bakpia Pathuk 75 House Production, Yogyakarta. This research is descriptive with case study design. The location of the research is at Bakpia Pathuk 75 House Production KS Tubun Center Street, Yogyakarta. The research used case study method through direct observation on the field. The data collection used observations, questionnaires, notes and literature reviews. This analysis method using multiple linear regression analysis, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). In conclusion : 1) Analyze result shows that the work level on the highest performance; 2) The importance level on the highest; 3) The main improvement attributes to increase the customer satisfaction are price more stable, affordable and clean place ; 4) Customers are satisfied with the services at the Bakpia Pathuk 75 Yogyakarta branch KS Tubun; 5) Product quality, price, and service have positive influence and significant on the customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction