PENGGUNAAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

PADA TINGKAT KUALITAS LAYANAN DI RUMAH MAKAN

THE HOUSE OF RAMINTEN KECAMATAN GONDOKUSUMAN

KOTA YOGYAKARTA

Nur Ashari Zakarya
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta
email: noer.ashary@yahoo.co.id

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di Rumah Makan The House of Raminten berdasarkan tingkat kepuasan konsumen, mengetahui atribut kualitas layanan apa saja yang dianggap penting dan tidak penting, serta atribut kualitas pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen The House of Raminten. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian di The House of Raminten dan minimal yang telah berusia 17 tahun. Pada hari pertama dilakukan penyebaran 30 kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitas. Hasil pada uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai sig 2 tailed nya kurang dari 0,05 sehingga semua item pertanyaan valid, baik untuk *importance* maupun *performance.* Begitu juga dengan uji reliabilitas, nilai alpha dari tiap dimensi lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel, baik untuk *importance* maupun *performance.* Hasil penelitian untuk tingkat kepuasan didapatkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di The House of Raminten telah berada pada kategori puas, jika dilihat dari tiap dimensi menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memberikan kontribusi terbesar dengan skor 7.392dan kontribusi terkecil yaitu dimensi *empathy* dengan skor 6.830. Sedangkan hasil dari analisis *importance performance* menunjukkan bahwa semua atribut kualitas layanan yang berjumlah 20 masuk pada kuadran II. Hal ini berarti bahwa konsumen menganggap penting semua atribut tersebut dan kinerja dari The House of Raminten telah memberikan kinerja pelayanannya yang tinggi.

Kata kunci: *importance performance analysis*, kualitas layanan, kepuasan konsumen