

ABSTRAKSI

Rizma Noviana Putri, Nomor Mahasiswa 152110044, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Analisis *Importance Performance* (Studi pada Konsumen Indomaret Point Colombo Yogyakarta)**. Dosen pembimbing Dr. Susanta, M.Si dan Didik Indarwanta, M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan pada Indomaret Point Colombo Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 100 responden dipilih menggunakan teknik insidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode *Importance Performance*.

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Konsumen, bahwa secara umum semua atribut pelayanan dinilai tidak memuaskan karena didapatkan hasil negatif dari seluruh atribut tersebut. Hasil analisis metode *Importance Performance* menunjukkan atribut yang menyebabkan kepuasan konsumen adalah pada yaitu penataan *sitting area*, gedung bangunan Indomaret Point, kerapian karyawan Indomaret Point, ketepatan karyawan Indomaret Point dalam melayani konsumen, kesopanan karyawan Indomaret Point dalam melayani konsumen dan keramahan karyawan Indomaret Point dalam melayani konsumen dan sikap profesional karyawan Indomaret Point dalam melayani konsumen.

Atribut yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen adalah area parkir kendaraan, kenyamanan fasilitas Indomaret Point, kesesuaian pelayanan dengan janji/promosi yang ditawarkan Indomaret Point, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Indomaret Point, ketanggapan karyawan Indomaret Point dalam membantu konsumen, kemampuan berkomunikasi karyawan Indomaret Point kepada konsumen, karyawan Indomaret Point menyampaikan informasi dengan jelas, pengetahuan karyawan Indomaret Point tentang produk/layanan yang tersedia, kesediaan karyawan Indomaret Point dalam menerima keluhan/pengaduan konsumen, Indomaret Point dapat memahami kebutuhan konsumen baik dalam produk/jasa.

Kata kunci : kepuasan konsumen, *importance performance*, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Rizma Noviana Putri, number of students 152110044, The Study of Science Program of Business Administration , The Faculty of Social and Political Science , The University of National Development “Veteran” Yogyakarta. The title of research is Analysis of the Satisfaction of Consumers Using Performance Importance Analysis (Study on the consumer of Indomaret Point Colombo Yogyakarta). Supervising lecturer Dr .Susanta, M.Si and Didik Indarwanta, M.AB.

This research aims to know the satisfaction of consumers to the service quality in Indomaret Colombo Point Yogyakarta. Data collection techniques using questionnaires to 100 respondents were selected using the technique of incidental sampling. Data analysis technique used is the method of Importance Performance.

Based on the results customer satisfaction index, that in general the services all attributes was not satisfactory because obtained a negative result of all those attributes .The analysis of the performance of a method of importance show an attribute that causes customer satisfaction is on that is the arrangement sitting area, building building indomaret point, neatness indomaret point employees, the accuracy of employees indomaret point in serving consumers, modesty employees indomaret point in serving consumers and friendliness employees indomaret point in serving consumers and professional attitude employees indomaret point in serving consumers .

The attribute of being caused dissatisfaction consumers were areas parking, facilities comfortability indomaret point, conformity with the promise of services offered indomaret point, the services provided by employees indomaret point, responsiveness of employees help customers indomaret point, communication skills employees indomaret point to consumers, point employees indomaret conveying information clearly, knowledge point about employees indomaret product/the services provided, the willingness of employees receive complaints/ indomaret point in consumer complaints, indomaret point can be understood the need of good consumers in the product and services.

Keywords: consumer satisfaction, performance importance, the quality of service