

ABSTRAK

FUJA FASYA HIDAYAH. 2024. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN WARUNG AYAM GEPREK PAK ISAN (Studi Kasus pada Warung Ayam Geprek Pak Isan di Dusun Cimaragas Desa Cimaragas Kecamatan Cimaragas Kabupaten Ciamis). Di bawah bimbingan Agus Yuniawan Isyanto dan Sudrajat.

Kabupaten Ciamis dikenal sebagai daerah penghasil ayam terbesar setelah Bogor. Produksi ayamnya mencapai 107 juta ekor per tahun. Ayam geprek merupakan hidangan populer Indonesia yang berasal dari Yogyakarta, Warung Ayam Geprek Pak Isan merupakan salah satu warung yang menyajikan hidangan tersebut. Meskipun warung tersebut telah berjalan selama 5 tahun, masih perlu penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna mempertahankan kepuasan pelanggan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Warung Ayam Geprek Pak Isan dan mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Warung Ayam Geprek Pak Isan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Dengan analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan dengan menggunakan perhitungan CSI untuk kualitas pelayanan memperoleh nilai sebesar 76,68% dan dapat dikatakan puas, karena hasil nilai berada pada rentang 61-80% termasuk dalam kategori puas. Atribut yang menjadi prioritas utama berada pada kuadran I yaitu ketersediaan toilet, kecepatan pelayanan dalam pemesanan, pesanan diantar dengan cepat dan tepat waktu. Atribut ini harus dilakukan perbaikan sesegera mungkin untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Warung Ayam Geprek Pak Isan.

Kata kunci : Ayam Geprek, Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja

ABSTRACT

FUJA FASYA HIDAYAH. 2024. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN WARUNG AYAM GEPREK PAK ISAN (Studi Kasus pada Warung Ayam Geprek Pak Isan di Dusun Cimaragas Desa Cimaragas Kecamatan Cimaragas Kabupaten Ciamis). Under the guidance of Agus Yuniawan Isyanto and Sudrajat.

Ciamis Regency is known as the largest chicken producing area after Bogor. Chicken production reaches 107 million heads per year. Geprek chicken is a popular Indonesian dish originating from Yogyakarta, Warung Ayam Geprek Pak Isan is one of the stalls that serves this dish. Even though the shop has been running for 5 years, research is still needed to improve the quality of service to maintain customer satisfaction. The research aims to determine the level of customer satisfaction with the services provided by Warung Ayam Geprek Pak Isan and identify the attributes that are the main priority in improving service quality to increase customer satisfaction at Warung Ayam Geprek Pak Isan. This research uses a case study method with a qualitative research type. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and questionnaires. By analyzing data using Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index. Based on the research results, the level of satisfaction using the CSI calculation for service quality obtained a score of 76.68% and can be said to be satisfied, because the resulting score is in the range of 61-80%, which is included in the satisfied category. The attributes that are the main priority are in quadrant I, namely the availability of toilets, speed of service in ordering, orders delivered quickly and on time. This attribute must be improved as soon as possible to increase customer satisfaction at Warung Ayam Geprek Pak Isan.

Keyword : *Smashed Chicken, Customer Satisfaction, Level of Importance, Performance Level*