

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN YUMMYPIE.ID**

**OLEH**

**Tina Handayani**

## **RINGKASAN**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Yummypie.id Bandar Lampung yang beralamatkan di Jl.Ki Maja No.70, Perumnas Way Halim Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung. Merupakan usaha dalam bidang kuliner terkhusus produk olahan makanan. Usaha ini didirikan oleh Laila Rosalinda yang merupakan pemilik dari Yummypie.id. pie susu dengan beraneka ragam topping, yang dikemas secara *hygienis* dalam bungkus. Selama ini Yummypie.id menyajikan pie yang konsisten, sehingga konsumen merasa puas terhadap penyajian pie yang ada di Yummypie.id di sisi lain pelayanan yang diberikan oleh Yummypie.id kurang memuaskan karena ada beberapa faktor salah satunya keterbatasan karyawan dalam pelayanan, lokasi parkir yang sempit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kesesuaian harapan dan kinerja pada atribut Yummypie.id dan menganalisis atribut tingkat kepuasan konsumen Yummypie.id, responden pada penelitian ini berjumlah 69 responden teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuisioner dan dokumentasi . Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, realibilitas, analisis tingkat kesesuaian harapan dan kinerja (IPA) dan analisis tingkat kepuasan (CSI) . variabel yang digunakan tingkat kinerja dan harapan Adapun dimensi pelayanan dalam penelitian ini berdasarkan teori Lewis and Booms, 1983 yaitu dengan indikator atribut keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis tingkat kesesuaian harapan dan kinerja (IPA) keandalan 70%, daya tanggap 67%, jaminan 72%,kepedulian 72%, bukti fisik 71% dan rata-rata tingkat kesesuaian atribut 70%. Untuk hasil analisis tingkat kepuasan konsumen (CSI) keandalan 65%, daya tanggap 60%, jaminan 62%, kepedulian 61%, bukti fisik 59%. Rekapitulasi dari keseluruhan analisis Tingkat kepuasan konsumen yaitu “cukup puas”.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan.