

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus Pada Cafe Armor Jember)**”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen yang disediakan cafe armor berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Penelitian ini menggunakan metode sampling purposive sampling dengan jumlah responden 100. Alat analisis yang akan digunakan adalah *Analisis IPA dan diagram kartesius*. Alasan digunakan analisis IPA dan diagram kartesius adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada *Cafe Armor Jember*. Berdasarkan pelaksanaan kinerja layanan yang diberikan *Cafe Armor Jember* merupakan hal sangat penting karena berkaitan dengan kepuasan konsumen itu yang berawal dari harapan konsumen terhadap kualitas kerjanya. Kinerja layanan dalam hasil penelitian ini dapat diketahui skor rata-rata *performance* sebesar 0,735 sedangkan skor *expectation* sebesar 0,739. Atribut yang termasuk dalam kuadran I artinya ini memiliki tingkat kinerja dibawah rata-rata tetapi tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan konsumen masih kurang atau belum memuaskan. Atribut yang termasuk kuadran II artinya memiliki tingkat kinerja diatas rata-rata tetapi tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan konsumen harus sangat memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran III memiliki tingkat kinerja dibawah rata-rata tetapi dan dinilai kurang baik oleh responden dan tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan konsumen masih kurang atau belum memuaskan. Sedangkan Atribut yang termasuk dalam kuadran IV artinya ini memiliki tingkat kinerja yang berlebihan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The title of this study is "Analysis of Service Quality for Consumer Satisfaction Using the Science Method (Case Study at Jember Armor Cafe)". The purpose of this study was to determine the quality of service to customer satisfaction provided by cafe armor based on the level of importance and level of performance. This study uses purposive sampling method with 100 respondents. The analytical tools to be used are Natural Sciences Analysis and Cartesian diagram. The reason for using IPA analysis and Cartesian diagram is to find out customer satisfaction with the quality of service at Jember Cafe Armor. Based on the implementation of the service performance provided by Cafe Armor Jember, it is very important because it relates to customer satisfaction that starts from consumer expectations of the quality of its performance. Service performance in the results of this study can be seen that the average performance score is 0.735 while the expectation score is 0.739. Attributes that are included in quadrant I means that this has a performance level below the average but the level of needs is quite high, so the level of value of customer satisfaction is still lacking or not satisfactory. Attributes including quadrant II means having a performance level above average but the level of needs is quite high, so the level of value of customer satisfaction must be very satisfying. Attributes that are included in quadrant III have a level of performance below the average but are rated poorly by the respondent and the level of needs is quite high, so the level of value of customer satisfaction is still less or not satisfactory. A set of attributes included in quadrant IV means that this has an excessive level of performance.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction