

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas jasa pada *Food Court* Golden Market Jember serta untuk mengetahui posisi masing-masing atribut kualitas jasa pada diagram kartesius. Penelitian ini menggunakan metode sampling purposive sampling dengan jumlah responden 75. Alat analisis yang akan digunakan adalah *Analisis SERVQUAL dan diagram kartesius*. Alasan digunakan analisis SERVQUAL dan diagram kartesius adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas jasa pada *food court* Golden Market Jember. Berdasarkan pelaksanaan kinerja layanan yang diberikan *Food Court* Golden Market Jember merupakan hal sangat penting karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu yang berawal dari harapan konsumen terhadap kualitas kerjanya. Kinerja layanan dalam hasil penelitian ini dapat diketahui skor rata-rata *performance* sebesar 3,806 sedangkan skor *expectation* sebesar 4,529. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak puas terhadap kualitas layanan jasa. Atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah kemampuan karyawan melayani permasalahan konsumen dengan baik, konsumen mendapatkan informasi yang jelas tentang fasilitas layanan, terjaminnya kebersihan dan ke higienisan produk. Atribut jenis makanan yang dipilih, penyajian makanan dalam keadaan bersih, sehat dan kreatif, tampilan ruangan yang rapi dan bersih, penampilan karyawan rapi dan menarik, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, karyawan aktif dalam menawarkan kemudahan dalam memberikan pelayanan dalam konsumen, mampu menjawab keluhan konsumen dengan baik dan ramah serta memperhatikan keramahan dalam menyampaikan informasi termasuk dalam kuadran B. Atribut kemudahan konsumen dalam menjalin komunikasi dengan karyawan, karyawan memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta kemudahan konsumen dalam memanfaatkan layanan karyawan termasuk kuadran C. Sedangkan atribut keamanan saat berada dalam *Food Court* Golden Market Jember termasuk dalam kuadran D.

Kata kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine customer satisfaction with the quality of services in the Jember Food Court Golden Market and to determine the position of each service quality attribute on the Cartesian diagram. This study used a purposive sampling method with 75 respondents. The analysis tools to be used are SERVQUAL Analysis and Cartesian diagram. The reason for using SERVQUAL analysis and Cartesian diagram is to find out customer satisfaction with the quality of services at the Jember Golden Market food court. Based on the implementation of the performance of services provided by the Golden Market Food Court, Jember is very important because it is related 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 3.806 while the expectation score is 4.529. This shows that consumers are not satisfied with the quality of service.

Attributes included in quadrant A are the ability of employees to serve consumer problems properly, consumers get clear information about service facilities, guaranteed cleanliness and hygiene of products. Food type attributes chosen, serving food in a clean, healthy and creative manner, neat and clean room appearance, neat and attractive employee appearance, employee speed in serving consumers, active employees in offering convenience in providing services in consumers, able to answer consumer complaints with kindness and friendliness and attention to hospitality in conveying information included in quadrant B. Attributes of convenience of consumers in establishing communication with employees, employees pay attention to the needs and desires of consumers and convenience of consumers in utilizing employee services including quadrant C. While the security attributes while in the Golden Food Court Jember Market is included in the D quadrant.

Keywords: *Service Quality and Customer Satisfaction*