

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN ATMOSFER RESTORAN DAN HARGA

(Studi Pada Konsumen Warunk Upnormal Di Sumenep)

Auliatus Sholikhah¹, Nurita Andriani², dan Bambang Sudarsono³

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura

ABSTRACT

Auliatus Sholikhah, 150211100054. Measuring Level of Consumer Satisfaction to Atmospheric Restaurants and Prices in Warunk Upnormal In Sumenep. Under guidance of Dr. Ir. Nurita Andriani M.M and Drs.Ec.Bambang Sudarsono,M.M. Department of Management Economics and Business Faculty of Trunojoyo Madura University.

Business world to a business progress, many companies in competing to seize market. One of them is Warunk Upnormal, an implementation that occurs many consumers who feel that the performance of Warunk Upnormal Sumenep is not maximized, some factors are atmospheric restaurants and prices are not appropriate. This research aims to know the satisfaction of consumers who are reviewed from the restaurant atmosphere and the price that implicates the improvement of attributes whose performance is assessed has not fulfilled consumer desires.

This research is a descriptive quantitative study, used to figure out the systematic, factual, and accurate description of restaurant atmosphere and the price given to consumers. Research samples are consumers who are visiting, and have been transacting and have enjoyed the dish of Warunk Upnormal Sumenep. While the sampling techniques used are technique purposive sampling method, with the number of samples as much as 97 respondents. The analisis tool used is the customer Satisfaction Index and the analysis of the importance-performance level.

The results of Customer Satisfaction Index in the category of "satisfied" while the Kartesius diagram of performance analysis shows that there are nine attributes that are main priority of quality improvement namely air temperature, room cleanliness, aroma, arrangement of furniture, availability of facilities, signage, posters, symbols, menu lists, interior design, and discounts.

Keywords: Atmospheric Restaurant, Price, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Important Performance Analysis.

ABSTRAK

Auliatus Sholikhah, 150211100054. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Atmosfer Restoran dan Harga pada Warunk Upnormal Sumenep. Di bawah bimbingan Dr. Ir. Nurita Andriani M.M dan Drs.Ec.Bambang Sudarsono,M.M. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

Dunia bisnis menuju kesuatu kemajuan usaha, banyaknya perusahaan dalam bersaing untuk merebutkan pangsa pasar. Salah satunya adalah Warunk Upnormal, implementasi yang terjadi banyak konsumen yang merasa bahwa kinerja dari Warunk Upnormal Sumenep belum maksimal, beberapa faktornya adalah atmosfer restoran dan harga yang tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen yang ditinjau dari atmosfer restoran dan harga yang berimplikasi pada perbaikan atribut yang kinerjanya dinilai belum memenuhi keinginan konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, digunakan untuk mengetahui gambaran deksripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai atmosfer restoran dan harga yang diberikan kepada konsumen. Sampel penelitian adalah konsumen yang sedang mengunjungi, dan telah bertransaksi serta telah menikmati sajian dari Warunk Upnormal Sumenep. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu indeks kepuasan pelanggan dan analisis tingkat kepentingan-kinerja.

Hasil penelitan skor Indeks Kepuasan Pelanggan termasuk kedalam kategori “puas” sedangkan diagram kartesius kepentingan kinerja menunjukkan bahwa terdapat sembilan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu yakni suhu udara,kebersihan ruangan, aroma, penataan barang,tersedianya fasilitas, papan nama, poster, simbol, daftar Menu, desain interior, dan diskon.

Kata kunci : atmosfer restoran, harga, kepuasan konsumen, indeks kepuasan konsumen,kepentingan kinerja.