

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP RUMAH MAKAN SEDERHANA MBA SAM

RIA REZKIANA, SRI HERMAWATI, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan pelanggan, terhadap r

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Bila loyalitas pelanggan terbentuk, maka profitabilitas dan pertumbuhan pendapatan perusahaan akan terjamin. Kepuasan pelanggan adalah sasaran sekaligus alat pemasaran bagi perusahaan, apabila pelanggan merasa puas dia akan memberitahu kolega, teman atau keluarganya mengenai pengalaman dan atau pelayanan jasa perusahaan yang bersangkutan. Layanan pelanggan dan atau kepuasan pelanggan, sangat berhubungan dengan kreativitas. Kreativitas memungkinkan organisasi jasa menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktek bisnis sehari-hari. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Rumah Makan Sederhan Mba Sam. Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Daya tanggap yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan staff untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen atas pelayanan yang diberikan. Empati adalah syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Sedangkan dimensi berwujud yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi dalam memberikan pelayanan. Dengan menggunakan analisis Diagram Kartesius, dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa faktor-faktor yang merasakan sangat memuaskan terdapat pada Kuadran B yaitu jam buka pukul 6.00 dan jam tutup 21.00, layanan antar pada saat memesan menu catering, harga yang ditawarkan setiap menu masakan, penyajian makanan sesuai yang dipesan. Faktor faktor yang menunjukkan kurang penting bagi pelanggan yang terdapat pada Kuadran C yaitu menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dengan cepat, pelayan dapat memberikan informasi tentang makanan pada saat ditanya, fasilitas yang ada di Rumah Makan Sederhana, kebersihan dan kerapihan di Rumah Makan

Sederhana, lokasi rumah makan yang strategis. Faktor-faktor yang dinilai pelanggan tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik terdapat pada Kuadran D yaitu 30 variasi menu masakan yang disajikan setiap harinya, tersedianya menu catering di Rumah Makan Sederhana, Kecepatan dalam pelayanan, setiap menu yang disajikan Halal. Faktor-faktor yang dinilai pelanggan sangat penting tetapi kinerjanya belum memuaskan terdapat pada Kuadran A yaitu pelayan bersikap ramah dan sopan, rasa makanan yang disajikan.