

ABSTRAK

Warkop Masa Gitu merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang makanan yang ada di daerah Boulevard Hijau, Bekasi Barat. Didalam persaingan yang semakin ketat diantara para pelaku bisnis dibidang yang sama, Warkop Masa Gitu harus bisa mempertahankan kinerja yang baik dalam memberi kepuasan kepada para konsumen dengan cara melihat kepada tingkat kepentingan konsumen dengan tingkat kinerja karyawan.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah melihat seberapa tinggi kinerja dan kepentingan dari pelanggan Warkop Masa Gitu terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh Warkop Masa Gitu untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Importance Performance Analysis (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Warkop Masa Gitu.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepentingan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja karyawan Warkop Masa Gitu terhadap lima dimensi kualitas pelayanan. indikator – indikator yang terdapat dalam dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Pada indikator kehandalan ada pada yaitu indikator X2.1 yang membahas tentang karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan pelanggan dan pada dimensi jaminan ada pada indikator X3.3 yang membahas tentang konsumen melayani konsumen dengan cepat

dan tepat. Kemudian dimensi yang harus dipertahankan kinerjanya pada indikator X1.1 yaitu yaitu ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih dan pada dimensi kehandalan ada pada indikator X2.2 yang membahas perhitungan tagihan (*bill*) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya dan indikator indikator X4.3 yakni karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen.

Kata kunci : Kinerja, Kepentingan, Layanan, Kafe



ABSTRACT

Warkop Masa Gitu is one of the businesses engaged in the field of food in the area Boulevard Hijau, Bekasi Barat. In the increasingly fierce competition among businesses in the same field, Warkop period Gitu should be able to maintain a good performance in giving satisfaction to the consumer by way of looking at the level of the interests of consumers with the level of employee performance.

Issues to be addressed in this study is to see how high performance and the interests of customers Warkop Masa Gitu of five service quality dimensions consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And what indicators should be maintained and repaired immediately by Warkop Masa Gitu to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this study. This method is used to determine how much the level of interest and the employee's performance and to identify indicators of what should be repaired and maintained by Warkop Masa Gitu. The results of this study indicate that the interests of customers is higher than the performance of employees Warkop Masa Gitu of five dimensions of service quality indicators - indicators contained in the dimensions of reliability, responsiveness and assurance.

On the reliability indicator is on that indicator X2.1 which discusses employees nimble in addressing the needs of customer orders and the dimensions of the indicator X3.3 no assurance that discusses consumer serve customers quickly and tepat. Then dimensions that must be maintained performance on indicators X1.1 namely that the dining room is in

the cafe is comfortable and clean and the dimensions of reliability exist at X2.2 indicators that discusses the calculation of the bill by the cafe cashier when paying guaranteed for accuracy and X4.3 indicator indicator that employees are always polite and wait to consumers.

Keywords: Performance, Interest, Services, Cafe

