

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT RUMAH MAKAN DAN MENU MAKANAN LAUT

Studi Kasus Pada Rumah Makan Dua Putra

Di obyek Wisata Pantai Baron

Anita Ika Wulandari

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2008

Tujuan penelitian ini adalah (1). Untuk mengetahui karakteristik responden produk makanan laut pada rumah makan Dua Putra, (2). Untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap makanan laut, (3). Untuk mengetahui atribut rumah makan dan produk makanan laut yang paling menentukan tingkat kepuasan responden.

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode kuesioner dan metode wawancara. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah (1). Analisis persentase yang bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen (2). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan responden (3). Analisis Urutan kepentingan Kepuasan responden untuk mengetahui atribut yang paling menentukan kepuasan responden

Berdasarkan hasil analisis persentase diketahui bahwa sebagian responden adalah pria (58%), berusia antara 17-26 tahun, dengan tingkat pendidikan Akademi/ Perguruan tinggi, pekerjaan Wiraswasta, dengan tingkat pendapatan antara Rp 400.000 – Rp 800.000 dan berasal dari DIY. Dari hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa responden relatif cukup puas terhadap atribut rumah makan dan jenis makanan laut yang ada di rumah makan Dua Putra. Sedangkan dari hasil analisis Urutan Kepentingan Kepuasan Konsumen diketahui bahwa atribut rumah makan yang paling menentukan tingkat kepuasan responden adalah atribut harga, untuk menu makanan laut yang paling menentukan kepuasan responden adalah Ikan Bakar

ABSTRACT
ANALYSIS ON COSTUMERS SATISFACTION ON
RESTAURANT ATTRIBUTES AND SEA FOOD MENU

A Case Study at Dua Putra Restaurant
In Baron Beach

Anita Ika Wulandari
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2008

This Research targets are to find out (1) Characteristics of the costumers at Dua putra restaurant, (2) The level satisfaction of the costumers on the restaurant attributes and menus product (3) The most satisfying attribute and menu.

This research involves 100 respondent chosen under perform sampling technicques. The data gathering techniques used are questionnaire and interview. The data analysis techniques are (1) Percentage analysis to describe costumers characteristics. (2) costumers satisfaction index used to measure the level of costumers satisfaction. (3) importance analysis to identify the most satisfying attribute and menu.

Based on the percent analysis, the result shows that most of the respondents is male (58 %), ages between 17-26 year old, Graduates from college, works as entrepreneurs, and earns between of Rp 400.000 - Rp 800.000/month and origirates from DIY. The costumers satisfaction index analysis, show that the costumers feel “satisfied” with the restaurant attribute and menu. Where as, based on the importance analysis, it was known that the price, is the most satisfying attribute customers and roasted fish as the most satisfying menu.