

KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MENU, DAN KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN KATSU

Quality of Service, Quality and Menu, and Customer Satisfaction of Katsu Restaurant

Nofa Yuliar Anjharistanti, Yohanes Kristianto, Indri Hapsari,
Program Studi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika, Jurusan Gizi,
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Malang, Indonesia
*Email: nofa_P17111201016@poltekkes-malang.ac.id

ABSTRAK

Berdasarkan dari hasil ulasan konsumen yang diperoleh dari website, keluhan konsumen dari restoran katsu adalah kebersihan restoran yang kurang karena masih terdapat tikus di lingkup restoran, pegawai yang kurang tanggap dalam melayani konsumen, dan juga kualitas pelayanan kurang ramah. Dari ulasan tersebut maka hal yang perlu ditingkatkan dari restoran katsu adalah pelayanan konsumen dan kualitas menu yaitu service dine in untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas menu terhadap tingkat kepuasan konsumen di restoran katsu. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang bersifat *observasional*. Desain penelitian ini adalah *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini mengacu pada seluruh konsumen yang berkunjung dan membeli makanan secara *dine-in* di restoran katsu. Sampel yang diambil sebanyak 80 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran katsu berdasarkan metode CSI adalah sebesar 80,48% termasuk dalam kategori puas. Berdasarkan metode IPA terdapat 2 (dua) atribut pada kuadran I yang menjadi atribut perbaikan yaitu pegawai bersikap sopan terhadap pelanggan saat pelayanan, dan pegawai merespon masalah tidak terduga dari konsumen. Berdasarkan metode IPA, atribut yang perlu diperbaiki berada pada kuadran I. Berdasarkan metode CSI tingkat kepuasan konsumen pada restoran katsu mendapatkan presentase nilai sebesar 80,48% termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas menu, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Based on the results of consumer reviews obtained from the website, consumer complaints from katsu restaurants are the lack of cleanliness of the restaurant because there are still rats in the scope of the restaurant, employees who are less responsive in serving consumers, and also the quality of service is less friendly. From these reviews, the things that need to be improved from katsu restaurants are customer service and menu quality, namely dine-in service to increase customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the quality of service and menu quality on the level of customer satisfaction at katsu restaurant. The type of research used is quantitative which is observational. This research design is a cross sectional study. The population in this study refers to all consumers who visit and buy food dine-in at katsu restaurant. The sample taken was 80 respondents using accidental sampling technique. The level of consumer satisfaction with katsu restaurants based on the CSI method is 80.48%, including in the satisfied category. Based on the IPA method, there are 2 (two) attributes in quadrant I which are attributes of improvement, namely employees being polite to customers during service, and employees responding to unexpected problems from consumers. Based on the IPA method, the attributes that need to be improved are in quadrant I. Based on the CSI method, the level of customer satisfaction at the katsu restaurant gets a percentage value of 80.48% including in the satisfied category.

Keywords: service quality, menu quality, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Pada era milenial ini bisnis berkembang dengan pesat di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya bisnis dalam bidang industri jasa makanan. Menurut Tumpuan (2020) bisnis kuliner adalah salah satu bidang usaha yang berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir dan bisnis kuliner ini berpotensi untuk berkembang terus. Dalam persaingan restoran yang semakin ketat ini pula, kadangkala merek mempengaruhi keputusan pembelian, disamping atribut produk itu sendiri, seperti harga dan lokasi (outlet) restoran tersebut (Prasastono et al., 2012). Sari & Paludi (2020) mengatakan bahwa sebuah pelayanan sangat berperan penting dalam menjaga kepuasan pelanggannya, dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka pelanggan akan merasa puas dan terlayani.

Sebuah pelayanan sangat berperan penting dalam menjaga kepuasan pelanggannya, dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka pelanggan akan merasa puas dan terlayani Sari & Paludi (2020). Menurut Tjiptono & Chandra (2007) menyebutkan ada 5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan merupakan salah satu elemen penting untuk mempertahankan perusahaan dalam era global yang penuh persaingan, sehingga apabila perusahaan ingin dapat bersaing, maka pelayanan harus benar-benar dijaga (Rohman, 2017).

Berdasarkan dari hasil ulasan konsumen yang diperoleh dari website, keluhan konsumen dari Restoran Katsu adalah kebersihan restoran yang kurang karena masih terdapat tikus di lingkup restoran, pegawai yang kurang tanggap dalam melayani konsumen, kualitas pelayanan kurang ramah dan sopan, dan juga menu makanan dalam satu set yang disajikan dalam keadaan tidak hangat. Dari ulasan tersebut maka hal yang perlu ditingkatkan dari restoran katsu pelayanan konsumen dan kualitas menu yaitu service dine in untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian kepuasan konsumen yang harus diperbaiki pada variabel kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*emphaty*) dari restoran katsu ini.

Berdasarkan data diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan, kualitas menu, dan tingkat kepuasan konsumen di restoran katsu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi pada pelayanan konsumen dan kualitas menu pada restoran Katsu. Selain itu, restoran juga dapat mengetahui atribut-atribut perusahaan memiliki kinerja yang memuaskan konsumen dan apa yang harus diperbaiki dalam kinerja yang dirasa kurang oleh konsumen.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan sebuah restoran katsu di Kota Malang dengan pengambilan data pada bulan Mei 2024.

Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat *observasional* dengan desain *cross sectional study*. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kualitas menu, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan konsumen. Sampel dalam penelitian ini di ambil menggunakan teknik *accidental sampling* sejumlah 80 responden. Kriteria yang diperlukan yaitu responden dengan usia >17 tahun, konsumen membeli makanan dan minuman di restoran katsu secara *dine-in*. Pengumpulan data penelitian menggunakan penyebaran kuesioner dan wawancara.

Prosedur Penelitian

Kualitas Pelayanan dan Kualitas Menu

Kualitas pelayanan dan kualitas menu diperoleh menggunakan kuesioner kepentingan dan kinerja yang telah dibagikan kepada responden. Skala yang digunakan pada kuesioner tersebut adalah skala likert, menurut (Wijaya, 2018) kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

Kinerja	Kepentingan
1 = Tidak Baik	1 = Tidak Penting
2 = Kurang Baik	2 = Kurang Penting
3 = Cukup Baik	3 = Cukup Penting
4 = Baik	4 = Penting
5 = Sangat Baik	5 = Sangat Penting

Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan konsumen diperoleh dengan cara membandingkan hasil penilaian kepentingan dan kinerja yang diperoleh dari responden.

Analisis Data

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

IPA menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor tingkat harapan dan tingkat kinerja dalam grafik dua dimensi (Akbar, 2018). Data mengenai kepentingan dan harapan kualitas pelayanan dan kualitas menu dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang nantinya akan terbagi menjadi 4 kuadran berdasarkan nilai rata-rata tiap atribut dari jawaban responden. Menurut Supranto (2006) tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan menjadi

empat kuadran ke dalam diagram kartesius: a). Kuadran I, merupakan prioritas utama, yang artinya menunjukkan faktor atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, atribut-atribut yang berada di kuadran ini merupakan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau diatas rata-rata, tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah. b). Kuadran II, merupakan pertahankan prestasi, menunjukkan bahwa unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. c). Kuadran III, merupakan prioritas rendah, yang artinya menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, atribut-atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan menu yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. d). Kuadran IV merupakan berlebihan, menunjukkan faktor yang menurut konsumen kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan.

Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan konsumen sehingga pada satuan waktu tertentu dapat dilakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang sudah dinilai konsumen (Widodo & Sutopo, 2018). Data mengenai kepuasan konsumen dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dan berguna untuk tujuan internal perusahaan (Irawan, 2003). Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian pegawai maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh konsumen (Husna & Syukri, 2014). Indeks kepuasan konsumen dapat dihitung dengan tahapan berikut: 1). Menghitung *importance weighting factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persen dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji. 2). Menghitung *weighted score* (WS), yaitu dengan cara mengalikan nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan *importance weight factor* masing-masing atribut. 3). Menghitung *weighted total*, yaitu dengan cara menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut kualitas jasa. 4). Menghitung indeks kepuasan konsumen, yaitu perhitungan dari *weight total* dibagi skala maksimum. Indeks kepuasan mutu makanan diperoleh menggunakan kuesioner kepuasan yang menggunakan skala likert dengan 5 skala penilaian (Al Amien, 2022). Adapun kriteria dari nilai CSI adalah sebagai berikut: a). 0-34 (Tidak puas), b). 35-50 (Kurang puas), c). 51-65 (Cukup puas), d). 66-80 (Puas), e). 81-100 (Sangat Puas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Restoran

Katsu merupakan salah satu restoran dengan menggunakan konsep cepat saji, yang mengunggulkan menu Chicken Katsu Single. Restoran ini memiliki tempat yang strategis,

karena satu lokasi dengan minimarket, serta masjid dan memiliki jumlah pengunjung yang relatif banyak, yaitu sekitar 80-100 orang dalam sehari. Katsu ini berdiri sejak tahun 2020 dan memperkerjakan 7 orang pegawai, tiga diantaranya adalah laki-laki dan empat perempuan. Restoran ini buka setiap hari pukul 08.30 – 23.00 WIB. Pelanggan tempat makan tersebut terdiri dari beberapa kalangan, yaitu dari pelajar, mahasiswa, pegawai, dan masyarakat umum.

Katsu merupakan salah satu restoran di Kota Malang yang menyediakan variasi menu katsu seperti chicken katsu dan dori katsu dengan berbagai macam saus dan sambel seperti saus tomat, saus sambal, mayonaise, saos keju, dan sambal bawang. Menu makanan pada Restoran Katsu bervariasi, mulai dari olahan ayam, ikan dan juga makanan pendukung lainnya. Harganya terjangkau mulai dari Rp15.000 – Rp28.000 yang cocok untuk kantong mahasiswa. Oleh karena itu, kebanyakan pengunjung yang datang ke restoran katsu adalah mahasiswa atau pelajar karena menyediakan menu yang bervariasi dan harga yang cukup terjangkau.

Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang harus digunakan untuk menguji ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Rosita et al., 2021). Hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas yang telah diberikan sebanyak 25 kuesioner kepada responden, diperoleh bahwa untuk hasil uji validitas diketahui bahwa nilai r -hitung keseluruhan yang dihasilkan melebihi r -tabel sebesar 0,396. Oleh karena itu, semua item yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

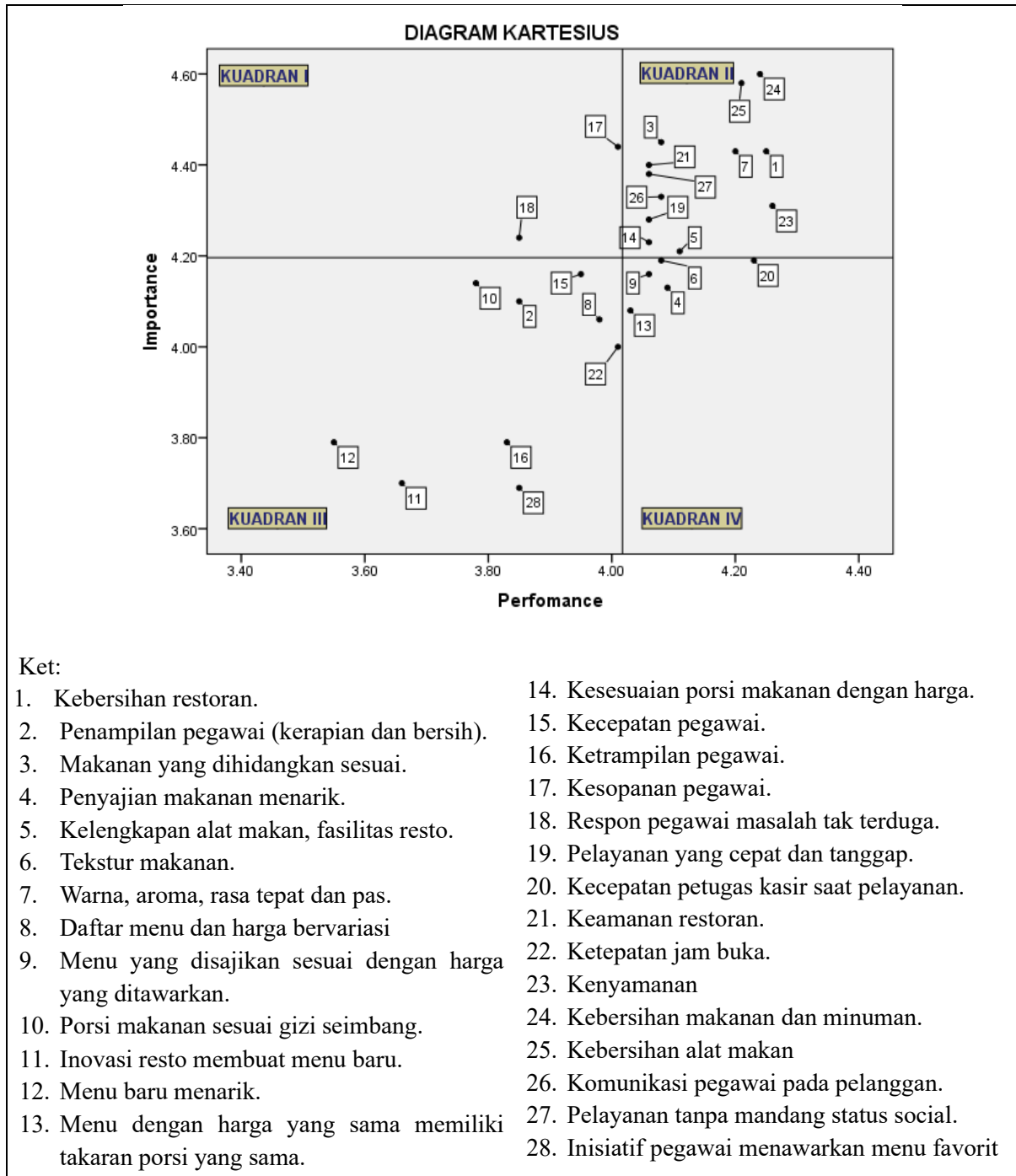
Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak, pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (Kurnia Dewi & Sudaryanto, 2020). Berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh bahwa nilai *Cronbach Alpha* adalah sebesar 0,959. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dapat dikatakan reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Penilaian IPA dan CSI Restoran Katsu

Importance Perfomance Analysis (IPA)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan oleh Restoran Katsu, maka perlu dilakukan analisis tingkat kepentingan atribut dengan bantuan metode IPA. Pada analisis ini menggunakan data tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat

kinerja (*Performance*) dari tiap item atribut. Pada diagram kartesius akan didapatkan hasil bahwa atribut tersebut terletak pada Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, ataupun Kuadran IV. Berikut adalah diagram kartesius penilaian *Importance Performance Analysis* (IPA) di Restoran Katsu:



Gambar 1. Diagram Kartesius Penilaian Importance Performance Analysis di Restoran Katsu

a. Kuadran I

Menurut Shofi & Dwi, (2022) atribut pada kuadran I merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Pada kuadran I konsumen menilai atribut tersebut penting tetapi

pada penilaian kinerja masih dianggap konsumen kurang. Atribut yang berada pada kuadran ini perlu dilakukan prioritas perbaikan. Adapun atribut-atribut yang perlu diperbaiki pada kuadran I adalah sebagai berikut:

Pegawai bersikap sopan terhadap pelanggan saat pelayanan (Atribut 17), pada atribut ini, konsumen mengharapkan mendapatkan pelayanan yang sopan saat di restoran tetapi pada kenyataan kinerja atribut ini masih dinilai kurang atau belum baik. Menurut Rekayasa et al., (2020) salah satu daya tarik untuk pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada pelanggan. Sehingga konsumen merasa nyaman dan tertarik untuk berkunjung kembali. Selanjutnya yaitu pegawai merespon masalah tidak terduga dari konsumen (Atribut 18). Pada atribut ini, konsumen yang menilai bahwa kinerja respon pegawai ketika merespon masalah tidak terduga masih kurang baik. Pegawai seharusnya memberikan jawaban yang jelas dan ramah atas pertanyaan ataupun masalah konsumen yang muncul secara tidak terduga. Kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik jika diikuti oleh kecepatan dalam merespon keluhan pelanggan dan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi (Udayana et al., 2020).

b. Kuadran II

Shofi & Dwi, (2022) menyatakan bahwa pada kuadran II ini yang harus dipertahankan yaitu kinerjanya karena nilainya yang sangat penting dan konsumen menilai pada atribut ini sudah baik. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini diharapkan dapat menjadi faktor yang menunjang kepuasan konsumen, sehingga restoran mempunyai kewajiban untuk memastikan dapat terus mempertahankan hasil yang telah dicapai.

c. Kuadran III

Kuadran III merupakan prioritas rendah yang nilainya kurang penting dan pelanggan kurang puas dan perlu ditingkatkan perbaikannya (Shofi & Dwi, 2022). Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja yang lebih rendah, namun restoran tidak perlu memprioritaskan atribut tersebut karena dianggap tidak penting oleh konsumen. Atribut-atribut tersebut jika diperbaiki maka akan membuat restoran menjadi lebih baik lagi. Adapun atribut-atribut yang berada pada kuadran III sebagai berikut:

Pegawai berpenampilan rapi dan bersih (rambut, kumis, pakaian, dan sepatu) dinilai kurang pada kinerjanya oleh konsumen (Atribut 2). Karyawan atau penjamah makanan juga harus menjaga perilakunya dalam melakukan kegiatan pelayanan penanganan makanan seperti tidak menggaruk-garuk rambut, lubang hidung atau sela-sela jari/kuku, menutup mulut saat bersin atau batuk, tidak meludah sembarangan diruangan

pengolahan makanan, dan tidak memindahkan dan mencicipi makanan langsung dengan tangan (tanpa alat) (PGRS, 2014). Daftar menu makanan beserta harga yang bervariasi dinilai kurang kinerjanya oleh konsumen (Atribut 8). Variasi produk mencakup ukuran yang bervariasi sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan ukuran yang dibutuhkan, konsumen juga cenderung memperhatikan jenis produk yang disediakan, jika jenis produk yang ditawarkan bervariasi maka konsumen akan merasa puas dalam memilih (Aisyah & Agung, 2023). Porsi makanan sesuai dengan pedoman gizi seimbang dinilai kurang kinerjanya, namun menurut konsumen tidak terlalu penting (Atribut 10). Menurut Budiarti et al., (2022) makan makanan yang bergizi seimbang merupakan hal yang sangat penting bagi tubuh manusia karena dengan terpenuhinya gizi seimbang membantu untuk pertumbuhan normal serta perkembangan fisik dan kecerdasan terutama pada bayi, anak-anak, serta seluruh kelompok umur. Restoran memiliki inovasi untuk membuat menu baru dinilai kurang kinerjanya oleh konsumen (Atribut 11). Menurut Fikri & Sukresna (2023) pertumbuhan dunia bisnis yang semakin pesat, membuat bisnis makin beragam dan banyak sehingga mengakibatkan persaingan ketat, perusahaan didorong untuk membuat inovasi-inovasi baru yang lebih kreatif dan inovatif, dengan tujuan konsumen akan tertarik untuk membeli produk yg dijual oleh perusahaan hingga akhirnya keinginan konsumen bisa terpenuhi. Menu baru yang ditawarkan menarik dinilai kurang kinerjanya oleh konsumen (Atribut 12). Kecepatan pegawai dalam menyajikan pesanan dinilai kurang kinerjanya oleh konsumen (Atribut 15). Menurut Tjiptono, (2005) pelayanan yang lambat atau kinerja karyawan yang dipersepsikan lambat oleh pelanggan dalam menjalankan tugasnya merupakan salah satu kegagalan pelayanan, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Keterampilan pegawai dalam menjelaskan menu dinilai kurang kinerjanya oleh konsumen (Atribut 16). Pramusaji yang kurang mengetahui tentang menu akan berdampak tidak maksimalnya pelayanan makanan dan minuman di restoran karena pramusaji kurang dapat menjelaskan secara benar makanan dan minuman yang ada pada menu (Earlika & Mega Mukti Atalina, 2016). Ketepatan jam buka restoran dinilai kurang oleh konsumen dinilai kurang kinerjanya oleh konsumen (Atribut 22). Jika pelanggan merasa pelayanan yang diberikan mampu menunjukkan hal-hal di atas, maka akan timbul rasa puas (Tjoanoto & Kunto, 2013). Inisiatif pegawai dalam menawarkan menu favorit dinilai kurang kinerjanya oleh konsumen (Atribut 28). Menurut Tjoanoto & Kunto, (2013) bentuk perhatian yang diberikan penyedia jasa terhadap pelanggan juga

berpengaruh besar terhadap pembentukan kepuasan pelanggan, Apabila pelanggan merasa diperhatikan oleh penyedia jasa maka pelanggan tentunya akan merasa puas.

d. Kuadran IV

Menurut Shofi & Dwi, (2022) kuadran IV merupakan kuadran yang berlebihan karena menurut konsumen nilainya kurang penting namun kinerjanya dinilai oleh konsumen sangat baik. Meskipun atribut-atribut pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh konsumen namun para pemilik restoran lebih memperhatikan atribut-atribut tersebut. Pihak restoran sebaiknya mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut pada kuadran IV kepada atribut-atribut lain yang memiliki prioritas lebih tinggi.

Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan konsumen sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai konsumen adalah nilai lebih (Widodo & Sutopo, 2018). Untuk mengetahui hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian data penelitian tersebut diolah sesuai aturan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berikut hasil perhitungan menggunakan metode CSI:

Tabel 1. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)
Restoran Katsu

No Item	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Kebersihan restoran	4,43	4,25	3,77	16,01
2	Pegawai berpenampilan rapi dan bersih (rambut, kumis, pakaian, dan sepatu)	4,10	3,85	3,49	13,44
3	Makanan yang dihidangkan sesuai	4,45	4,08	3,79	15,44
4	Penyajian makanan menarik	4,09	4,13	3,51	14,35
5	Kelengkapan peralatan makan dan minum serta fasilitas restoran	4,21	4,11	3,59	14,75
6	Tekstur makanan yang dihidangkan tepat dan pas	4,08	4,19	3,56	14,53
7	Warna, aroma, dan rasa makanan minuman tepat dan pas	4,43	4,20	3,77	15,82
8	Daftar menu makanan beserta harga yang bervariasi	4,06	3,98	3,46	13,75
9	Menu makanan yang disajikan sesuai dengan harga yang ditawarkan	4,06	4,16	3,54	14,39
10	Porsi makanan sesuai dengan pedoman gizi seimbang	4,14	3,78	3,52	13,30
11	Restoran memiliki inovasi untuk membuat menu baru	3,70	3,66	3,15	11,54
12	Menu baru yang ditawarkan menarik	3,79	3,55	3,22	11,45
13	Menu dengan harga yang sama memiliki takaran porsi yang sama	4,03	4,08	3,47	13,96
14	Kesesuaian porsi makanan dengan harga	4,23	4,06	3,60	14,61
15	Kecepatan pegawai dalam menyajikan pesanan	4,16	3,95	3,54	14,00
16	Ketrampilan pegawai dalam menjelaskan menu	3,79	3,83	3,22	12,33
17	Pegawai bersikap sopan terhadap pelanggan saat pelayanan	4,44	4,01	3,78	15,16

No Item	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
18	Pegawai merespon masalah tak terduga dari konsumen	4,24	3,85	3,61	13,89
19	Pramusaji yang cepat dan tanggap dalam pelayanan	4,28	4,06	3,64	14,78
20	Petugas kasir yang cepat dalam melakukan transaksi pembayaran dengan pelanggan	4,19	4,23	3,56	15,06
21	Keamanan ketika berada di dalam restoran	4,38	4,06	3,72	15,13
22	Ketepatan jam buka restoran	4,00	4,01	3,40	13,66
23	Kenyamanan ketika berada restoran	4,31	4,26	3,67	15,65
24	Kebersihan makanan dan minuman	4,60	4,24	3,92	16,59
25	Kebersihan alat makan dan minum	4,58	4,21	3,89	16,41
26	Cara berkomunikasi pegawai terhadap pelanggan (keramahan, kesopanan, dan bahasa yang digunakan)	4,33	4,08	3,68	15,00
27	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social	4,44	4,04	3,78	15,25
28	Inisiatif pegawai dalam menawarkan menu favorit	3,69	3,85	3,14	12,09
TOTAL		117,44			
Weight Total Score					402,31
CSI					80,48

Ket :

MIS = Mean Importance Score

MSS = Mean Satisfaction Score

WF = Weight Factor

WS = Weight Score

CSI = Customer Satisfaction Index

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aturan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang melalui beberapa tahapan perhitungan, tingkat kepuasan konsumen mendapatkan presentase nilai sebesar 80,48% yang berarti indeks kepuasan konsumen Restoran Katsu sudah termasuk pada kategori puas.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dengan menggunakan metode IPA, restoran Katsu perlu memperbaiki atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I, untuk tingkat kepuasan konsumen dengan metode CSI mendapatkan presentase sebesar 80,48% yang berarti indeks kepuasan konsumen berada dalam kategori puas. Bagi pihak Katsu diharapkan dapat melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap atribut-atribut yang masih dianggap kurang maksimal oleh konsumen agar menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan konsumen.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada konsumen yang telah bersedia menjadi sebagai responden pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N. A., & Agung, A. N. (2023). Impact Variasi Produk, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen di Warmindo Triasta Kabupaten Pekalongan. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2.
- Akbar, M. R. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Universitas Islam Indonesia.
- Al Amien, T. N. (2022). Hubungan Tingkat Kepuasan Mutu Makanan Dengan Asupan Energi Dan Zat Gizi Makro Atlet Sepakbola. *Nutrizone*, 02(02), 10–15. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/nutrizione/>
- Budiarti, E., Rohmah, S., Pertiwi, H., Panca Sakti Bekasi, U., Al Fata Pasir Agung Kab Rokan Hulu, R., Kemala Bhayangkari, P., St Bernadette, T., Tauladan Pelayang, P., & Tebo, K. (2022). Meningkatkan Pemahaman Pentingnya Makan Makanan Bergizi Seimbang Melalui Kegiatan Makan Bersama Di Ra Al Fata Rokan Hulu. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4).
- Earlika, F., & Mega Mukti Atalina, T. (2016). *Pentingnya Peranan Skill dan Menu Knowledge Waiter/Waiters terhadap Kepuasan Pelanggan di Food and Beverage Service Departement*. 18.
- Fikri, R. M. M., & Sukresna, I. M. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(6), 4456. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i6.2827>
- Husna, S., & Syukri, A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2).
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kurnia, S. D., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuis Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP)*.
- PGRS. (2014). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS)*. Kementerian Kesehatan RI Indonesia.
- Prasastono, N., Sri, D., & Pradapa, Y. F. (2012). *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*.
- Rekayasa, J., Agroindustri, M., Surya, I., Agung, A. A. P., Wiranatha, S., Gede, W., & Yoga, S. (2020). Analisis Kualitas Layanan kepada Konsumen di Nocturnal Coffee Bali dengan menggunakan Metode Model Kano Analysis of Service Quality to Nocturnal Coffee Bali

- Consumers Using the Kano Model Method. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 551–561.
- Rohman, A. (2017). Kepemimpinan Pelayanan Prima Di Pedesaan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1).
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sari, K. D., & Paludi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Uccello. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*, 15(1).
- Shofi, R. D., & Dwi, A. (2022). Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *JEISBI*, 03, 2022.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa* (1st ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality, Satisfaction* (2nd ed.). CV. Andi Offset.
- Tjoanoto, M. T., & Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1).
- Tumpuan, A. (2020). Peranan Aplikasi Go Food Terhadap Perkembangan Bisnis Kuliner. *Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and Mice*, 3(1), 26–30.
- Udayana, I. B. N., Herniwati, T., & Purnama, I. A. (2020). Membangun orientasi pelanggan untuk meningkatkan salesperson consulting performance. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 93–104. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2003>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. In *Jurnal Informatika Upgris* (Vol. 4, Issue 1).
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa : desain servqual, QFD, dan Kano* (B. Sarwiji, Ed.; kedua). PT. Indeks.