

**ANALISIS KINERJA ATRIBUT DI RUMAH MAKAN AYAM BAKAR MBOK JUM WAY HALIM
KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Analysis Of Performance Attributes In Grilled Chicken Mbok Jum Way Halim Restaurant, Bandar Lampung City)

Yohana Fransiska Elizabet Hutajulu, Agus Hudoyo, Yuliana Saleh

Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung, Jl. Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 1
Bandar Lampung 35141, e-mail: agus.hudoyo@fp.unila.ac.id

ABSTRACT

This study was conducted to identify the attributes that consumers value most at Mbok.Jum Way Halim Restaurant, Bandar Lampung City. There are various attributes that can be held in a restaurant. Each attribute that is held certainly costs money, if all the attributes are considered, then the restaurant will spend a lot of money. The restaurant must know what attributes are prioritized that are adjusted to what is considered important by consumers. Therefore, this research was done to determine what attributes buyers deem crucial and what attributes need to be preserved to enhance performance. This study employed a survey methodology and involved questionnaire interviews with 60 participants. Importance Performance Analysis (IPA) has been employed as the analytical technique. The study's findings demonstrated that, of the 20 attributes considered, 13 attributes are regarded as being crucial and 7 attributes that perform satisfactory. Attributes that must be preserved in their performance are the taste of the food, the size per serving, the friendliness and courtesy of the waiters, the accuracy of the presentation, the cleanliness of the tableware, the availability of parking space and the available alternatives for seating. The performance attributes that require improvement include price, the readiness of waiters to respond to consumers' complaints, service speed, facility cleanliness, availability of water in the sink, and cleanliness of the toilet.

Key words: Attributes, important performance analysis (IPA), performance, restaurant

Received: 27 August 2023

Revised: 10 November 2023

Accepted: 27 November 2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.23960/jiia.v11i4.7722>

PENDAHULUAN

Usaha kuliner di Kota Bandar Lampung sangat beragam. Hal tersebut bisa diketahui dari banyaknya usaha seperti kafe, *street food*, kedai hingga rumah makan yang terus bermunculan. Perkembangan dalam usaha kuliner mempunyai peluang untuk dikembangkan, karena diikuti dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang selalu meningkat setiap tahun. Pertambahan jumlah penduduk di suatu wilayah akan meningkatkan jumlah permintaan masyarakat terhadap suatu produk. Kebutuhan setiap masyarakat tentunya memiliki perbedaan dan pangan merupakan kebutuhan yang paling krusial untuk dipenuhi. Pangan merupakan bahan-bahan yang dapat dikonsumsi sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan tubuh (Indriani, 2018).

Restoran atau rumah makan menjadi bisnis yang dapat diandalkan dalam hal memenuhi kebutuhan

pangan masyarakat. Masyarakat kota pada umumnya memiliki kesibukan dalam bekerja, hal tersebut menyebabkan kurangnya waktu luang yang tersedia untuk menyiapkan makanan sehari-hari. Keterbatasan waktu tersebut menciptakan kecenderungan untuk membeli dan memakan makanan di luar rumah. Hal ini merupakan kesempatan kesempatan bagi pelaku usaha untuk membuka usaha seperti rumah makan. Usaha rumah makan atau restoran di wilayah Bandar Lampung terus meningkat setiap tahunnya. Para pelaku usaha harus bertindak dalam persaingan bisnis yang semakin ketat agar dapat menarik pelanggan untuk mengunjungi bisnis mereka hingga mereka dapat menjadi pelanggan tetap.

Rumah makan di Kota Bandar Lampung menawarkan berbagai jenis makanan, dan ayam adalah salah satu hidangan yang mudah ditemukan di mana pun. Banyak orang dari berbagai usia dan kalangan menyukai hidangan ayam. Rumah Makan

Ayam Bakar Mbok Jum adalah restoran yang memilih panganan ayam sebagai menu andalan pada usahanya dan mampu bertahan hingga saat ini. Cabangnya yang paling populer adalah di cabang Way Halim.

Setiap pengunjung rumah makan memperhatikan banyak hal, bukan hanya makanannya saja. Mereka juga akan memperhatikan pelayanan, biaya, kebersihan, dan lain sebagainya. Hal-hal tersebut merupakan apa yang disebut sebagai atribut. Atribut-atribut yang diselenggarakan di rumah makan, jika dapat memenuhi keinginan konsumen, maka dapat menarik pelanggan untuk berkunjung kembali ke rumah makan. Rumah makan bisa menawarkan berbagai macam atribut, seperti rasa, kemudahan dalam proses pembayaran, aneka pilihan menu makanan, keindahan lokasi, dan fasilitas lainnya.

Atribut-atribut yang diselenggarakan di rumah makan tentunya memerlukan biaya. Rumah makan akan mengeluarkan biaya yang cukup besar jika setiap atribut diperhatikan. Pelaku usaha harus memiliki pemahaman yang kuat apa saja atribut yang harus menjadi prioritas dan yang dinilai penting oleh konsumen

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memperoleh atribut-atribut yang menurut konsumen sangat penting dan apa saja yang harus lebih ditingkatkan kinerjanya dan apa saja yang harus dipertahankan kinerjanya. Penelitian ini diharapkan mampu memberi rekomendasi dan saran kepada pelaku usaha rumah makan dan bagi pelaku usaha yang baru akan memulai bisnisnya. Selain itu, dapat digunakan sebagai perbandingan bagi para peneliti selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Metode survey dipilih dan digunakan dalam penelitian ini. Rumah makan Mbok Jum cabang Way Halim dijadikan tempat atau lokasi dilakukannya penelitian. Responden dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 60 orang. Teknik *sampling* yang dipakai yaitu *probability sampling* atau teknik *sampling* berpeluang. Pemilihan responden dilakukan dengan cara setiap meja diberi nomor dan diundi dengan menggunakan Microsoft Excel, untuk menentukan jumlah responden, jika ada dua pelanggan di satu meja, hanya satu sampel yang diambil; jika ada lebih dari dua pelanggan di satu meja, hanya dua

orang yang diambil sebagai responden.

Data yang terkumpul diperoleh selama empat minggu. Mulai dari awal hingga akhir bulan Maret 2022, jumlah sampel setiap minggunya adalah 16 orang atau 4 orang per satu hari. Tujuan dilakukannya hal tersebut yaitu untuk menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan dari responden dapat diperoleh dengan jelas dan proses wawancara tidak dilakukan dengan terburu-buru.

Metode analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian ini., metode penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai data yang telah dikumpulkan. Terdapat dua puluh atribut yang dianalisis pada penelitian ini dan telah dimasukkan ke setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner.

Setiap atribut sebelum dipakai untuk kegiatan penelitian akan diuji terlebih dahulu. Semua atribut dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu agar dapat diketahui seberapa valid atau tepat setiap atribut yang dijadikan sebagai alat untuk menilai kepentingan dan kinerja atribut. Pengujian reliabilitas dilakukan agar dapat diketahui apakah atribut-atribut yang digunakan pada penelitian konsisten untuk dijadikan sebagai ukuran kinerja dan kepentingan.

Nilai yang didapatkan setelah melakukan pengujian, diperoleh bahwa nilai r hitung dari semua atribut memperoleh nilai lebih tinggi dari 0,361 yaitu nilai r tabel yang sudah ditetapkan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa dua puluh atribut yang diuji pada penelitian ini mendapatkan hasil yang valid, karena hasil pengujian diperoleh bahwa nilai r hitung atribut secara keseluruhan lebih besar dari nilai r table.

Uji reliabilitas yang digunakan dengan statistik Cronbach Alpha menunjukkan bahwa hasil dapat dinyatakan reliabel jika nilai yang diperoleh lebih dari 0,60 Sujarweni (2014). Jika nilai yang diperoleh tidak sampai 0,60, maka hasilnya dianggap tidak reliabel. Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa dua puluh atribut yang diuji dalam penelitian telah dianggap reliabel, dengan nilai kepentingan Cronbach Alpha yaitu bernilai 0,839 dan nilai kinerja yang diperoleh bernilai 0,906, masing-masing menunjukkan nilai yang sudah melebihi nilai 0,60.

Tabel 1. Atribut di Rumah Makan Ayam Bakar Mbok Jum Way Halim

Kelompok atribut	Atribut	Sumber
Produk	Rasa makanan	(Mahendraswari & Nurmalina, 2013)
	Harga produk	
	Ukuran per porsi	
	Ketersediaan variasi menu	
	Tampilan penyajian hidangan	
Pelayanan	Kesopanan dan keramahan pelayan	(Prasetyowati et al., 2016);
	Penampilan pramusaji	(Mahendraswari & Nurmalina, 2013)
	Kesigapan pramusaji untuk menjawab keluhan konsumen	dan (Anggraini et al., 2015)
	Kebersihan perlengkapan makan	
	Pemahaman pramusaji terhadap produk	
	Kecepatan mengantarkan produk	
	Ketepatan mengantarkan pesanan	
	Kebersihan tempat	
Fasilitas	Ketersediaan opsi pembayaran	(Aryanti et al., 2013) dan (Bangun et al., 2017).
	Keindahan lokasi	
	Tersedianya tempat parkir	
	Tersedianya air pada wastafel	
	Toilet yang bersih	
	Tersedia kipas angin	
	Tersedia alternatif tempat duduk	

berhubungan dengan penilaian konsumen terhadap nilai kepentingan dan kinerja dari 20 atribut Metode Important Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menganalisis data penelitian. Metode ini untuk menentukan hubungan antara kepentingan atribut (penting) dan tingkat kinerjanya (kinerja).

Dalam metode IPA, ada beberapa tahapan, seperti:

1. Rata-rata nilai kinerja dan harapan seluruh pengunjung

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Rata-rata nilai kinerja atribut-i

$\bar{Y}$ = Rata-rata nilai kepentingan atribut-i

$\sum X_i$ = Rata-rata nilai kinerja total atribut-i

$\sum Y_i$ = Rata-rata nilai kepentingan total

atribut-i

n = Seluruh pengunjung

2. Rata-rata nilai kinerja dan kepentingan seluruh atribut

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{x}_i}{k} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{y}_i}{k}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$ = Nilai kinerja rata-rata seluruh atribut

$\bar{\bar{Y}}$ = Nilai kepentingan rata-rata seluruh atribut

$\bar{x}_i$ = Skor kinerja rata-rata atribut-i

$\bar{y}_i$ = Skor kepentingan rata-rata atribut-i

k = Seluruh atribut

3. Tingkat Kesesuaian

$$T_{ki} = X_i / Y_i \times 100\%$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian pengunjung

X_i = Nilai skor penilaian kinerja atribut-i

Y_i = Nilai skor penilaian kepentingan atribut-i

Nilai yang telah diperoleh dari hasil penelitian akan digambarkan ke dalam sebuah diagram kartesius, yang dikelompokkan menjadi empat kelompok kuadran, yang pertama yaitu kuadran berlebihan (Kuadran IV), prioritas rendah (Kuadran III), pertahankan prestasi (Kuadran II), dan prioritas utama (Kuadran I).

- a. Atribut-atribut dalam kuadran I memiliki kualitas yang dinilai penting oleh pelanggan, tetapi tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, tingkat kinerja atribut tersebut masih jauh dari apa yang diharapkan konsumen terhadap atribut tersebut. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, kinerja dari atribut-atribut yang tergolong kedalam kuadran ini perlu ditingkatkan.
- b. Kuadran II, juga dikenal sebagai pertahankan prestasi, mencakup atribut yang dinilai pelanggan sangat penting keberadaannya dan kinerjanya dianggap sangat baik karena telah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan harus dipertahankan untuk memastikan pelanggan tetap merasa puas.
- c. Kuadran III atau prioritas rendah, atribut-atribut pada kuadran tiga ini dianggap oleh pelanggan sebagai atribut yang tidak begitu penting, dan kinerja atribut belum bisa dikatakan baik. Meningkatkan kinerja pada atribut di kuadran ini harus dipikirkan kembali karena peningkatan kinerjanya tidak begitu dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.
- d. Kuadran IV atau berlebihan, mengandung atribut-atribut yang menurut pelanggan tidak penting dan kinerjanya dianggap terlalu berlebihan. Meningkatkan kinerja pada atribut-atribut yang tergolong pada kuadran ini hanya akan pemborosan sumber daya saja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Konsumen

Karakteristik konsumen dikelompokkan menjadi lima karakteristik yaitu usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, dan tingkat pendidikan terakhir. Responden di lokasi penelitian mayoritas berusia 25 hingga 35 tahun dengan persentase sebesar 43,33%. Kemudian responden wanita jumlahnya lebih banyak daripada responden pria dengan jumlah responden perempuan sebanyak 44 orang. Hal tersebut

dikarenakan sebagian besar perempuan lebih suka menghabiskan waktu di luar rumah untuk bertemu atau berbincang dengan rekan-rekannya dibandingkan dengan laki-laki. Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Bangun, Indriani dan Soelaiman (2017).

Sebagian besar konsumen rumah makan ayam bakar mbok jum bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah sebanyak 16 orang. Pendapatan konsumen paling banyak berada pada kelompok >Rp3.000.000,00 dengan persentase sebesar 30%.

Konsumen rumah makan ayam bakar mbok jum Way Halim paling banyak memiliki pendidikan terakhir S1 dengan persentase yang lebih besar dari tingkat pendidikan lainnya yaitu sebesar 42% dengan jumlah responden sebanyak 25 orang.

Important Performance Analysis (IPA)

Metode IPA diterapkan untuk menganalisis hubungan antara penting (kepentingan) dan kinerja. Hasil analisis ini kemudian diolah dan ditafsirkan ke dalam gambar digram kartesius yang dibagi menjadi empat kelompok kuadran. Keempat kelompok tersebut dapat menggambarkan apa saja atribut yang harus lebih ditingkatkan kinerjanya dan apa saja yang perlu dipertahankan pada atribut-atribut yang diteliti. Gambar 1 menunjukkan penyebaran 20 atribut pada diagram kartesius dan hasil skor rata-rata kinerja pada lokasi yang diteliti. Ditunjukkan pada Tabel 2.

1. Prioritas Rendah (Kuadran III)

Atribut ketersediaan variasi menu, pemahaman pramusaji tentang produk, ketersediaan opsi pembayaran, dan ketersediaan kipas angin. Konsumen menganggap atribut-atribut tersebut tidak penting dan kinerjanya biasa saja.

Atribut ketersediaan variasi menu dinilai memiliki kinerja yang kurang memuaskan karena beberapa menu yang ditawarkan pihak rumah makan tidak tersedia. Kinerja dari atribut pemahaman pramusaji terhadap produk dinilai kurang memuaskan oleh konsumen, karena terkadang pramusaji tidak mengetahui apakah menu yang dipesan oleh konsumen masih tersedia atau tidak.

Atribut ketersediaan pilihan pembayaran juga dinilai kurang memuaskan oleh konsumen. Hal tersebut dikarenakan alat yang digunakan oleh pihak rumah makan dalam metode pembayaran non tunai terkadang mengalami gangguan, sehingga konsumen membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan proses pembayaran. Atribut ketersediaan kipas angin dinilai kurang memuaskan karena tidak semua kipas angin yang tersedia di rumah makan dapat dimanfaatkan oleh konsumen, karena kipas angin hanya berputar di satu arah saja.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian (Azaria et al., 2020) yang memperoleh hasil keberagaman menu berada pada kuadran III (prioritas rendah). Sementara terdapat perbedaan hasil dengan penelitian (Prasetyowati et al., 2016), yang menyatakan bahwa atribut penyejuk ruangan menjadi atribut yang dinilai penting dan telah memenuhi kepuasan konsumen, sehingga berada pada kuadran II atau pertahankan prestasi.

2. Berlebihan (Kuadran IV)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kategori ini yaitu tampilan hidangan, penampilan pramusaji, dan keindahan tempat. Atribut tampilan hidangan pada produk Rumah Makan Mbok Jum Way Halim dinilai memiliki kinerja yang berlebihan bagi konsumen karena konsumen tidak terlalu mementingkan tampilan pada suatu hidangan, yang paling penting adalah cita rasanya. Sehingga pihak rumah makan tidak perlu mempercantik tampilan dari hidangan yang disajikan.

Kinerja dari atribut penampilan pramusaji juga dinilai berlebihan oleh konsumen, karena konsumen tidak terlalu mementingkan penampilan para pramusaji saat akan berkunjung ke rumah makan sehingga pakaian seragam yang dikenakan oleh para pramusaji dinilai tidak perlu karena berpakaian yang sopan dan rapi sudah memuaskan bagi konsumen. Atribut keindahan tempat dinilai memiliki kinerja yang berlebihan bagi konsumen, karena konsumen tidak terlalu mementingkan keindahan tempat saat akan berkunjung ke rumah makan. Konsumen berpendapat bahwa dekorasi pada rumah makan tidak perlu berlebihan yang terpenting keadaan rumah makan bersih, rapi dan tidak berantakan.

Terdapat kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian (Mahendraswari & Nuralina, 2013), hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut tampilan hidangan berada pada kuadran IV (berlebihan). Terdapat perbedaan hasil dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini et al., 2015) tentang persepsi konsumen di Ria Djenaka Coffee, yang Tabel 2. Skor rata-rata kinerja dan kepentingan atribut pada rumah makan ayam bakar mbok jum Way Halim

Atribut	MPS (X) / Rata-rata Skor Kinerja Atribut	MIS (Y) / Rata- rata Skor Kepentingan Atribut
1	6,93	6,95
2	6,60	5,75
3	6,60	6,62
4	6,08	6,18
5	6,35	5,48
6	6,70	6,13
7	6,13	6,18
8	6,73	5,95
9	6,57	5,70
10	6,67	6,68
11	6,87	6,85
12	6,32	5,98
13	6,92	5,93
14	6,48	5,80
15	6,12	6,20
16	6,72	6,08
17	6,80	5,33
18	6,62	5,42
19	6,40	5,43
20	6,68	6,42
Total	121,11	131,5
Rata-rata	6,06	6,56

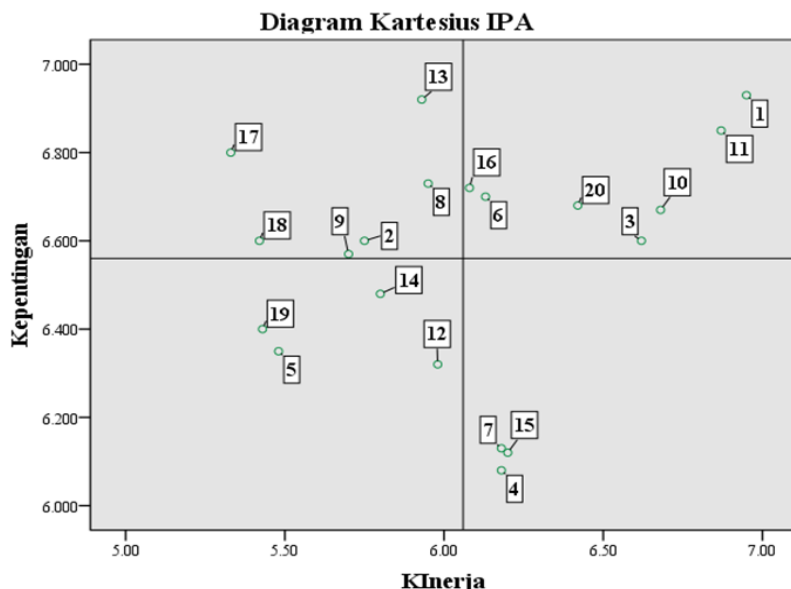
memperoleh hasil penelitian bahwa atribut penampilan pramusaji berada pada kuadran III atau prioritas rendah.

3. Pertahankan Prestasi (Kuadran II)

Atribut cita rasa hidangan, besarnya ukuran per sajian, keramahan dan kesopanan pelayan, ketepatan dalam memberikan pesanan, kebersihan perlengkapan makan, luasnya tempat parkir, dan variasi tempat duduk termasuk ke dalam kuadran II ini. Setiap atribut yang tergolong ke dalam

kuadran ini memiliki penilaian yang menurut konsumen penting dan telah memiliki kinerja yang baik karena memenuhi harapan konsumen.

Atribut cita rasa makanan dinilai telah memuaskan, memiliki rasa yang enak dan sesuai dengan preferensi pelanggan. Kinerja atribut



Gambar 1. Diagram kartesius uji IPA

ukuran per porsi dinilai memuaskan, karena ukuran per porsi dari hidangan yang disajikan dinilai telah memenuhi harapan konsumen. Keramahan dan kesopanan pramusaji dinilai memiliki kinerja yang memuaskan, karena para pramusaji memiliki sifat yang ramah dan sopan.

Atribut ketepatan penyajian dinilai memiliki kinerja yang memuaskan, karena pramusaji selalu menyajikan pesanan yang sesuai dengan pesanan konsumen. Kinerja dari atribut kebersihan perlengkapan makan dinilai telah memuaskan, karena perlengkapan makan sangat bersih dan tidak terdapat bekas kotoran, minyak ataupun noda. Kinerja dari tempat parkir dinilai memuaskan, karena tempat parkir yang disediakan sangat dekat dengan bangunan rumah makan dan memiliki area parkir yang cukup luas. Atribut ketersediaan pilihan tempat duduk dinilai memiliki kinerja yang memuaskan, karena konsumen menyukai adanya pilihan tempat duduk lesehan yang disediakan oleh pihak rumah makan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pangastuti & Permana, 2019) tentang kepuasan konsumen di kantin Institut Teknologi Sumatera yang memperoleh hasil bahwa atribut rasa makanan, kesopanan pramusaji dan ketepatan penyajian berada pada kuadran II (pertahankan prestasi). Namun hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang

dilakukan oleh (Aryanti et al., 2013), yang memperoleh hasil bahwa variasi pilihan tempat duduk berada pada kuadran III.

4. Prioritas Utama (Kuadran I)

Atribut harga, kecepatan pelayanan, kebersihan tempat, ketersediaan air di wastafel dan toilet, dan kesiapan pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan. Atribut pada kuadran I harus ditingkatkan lagi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kinerja atribut harga dinilai memiliki kinerja yang kurang memuaskan, karena harga dari produk

yang dijual dinilai kurang sesuai dengan apa yang bisa didapatkan konsumen pada harga tersebut. Atribut kesiapan pramusaji dalam menanggapi keluhan konsumen memiliki kinerja yang kurang memuaskan, karena jumlah karyawan yang cukup sedikit, menyebabkan konsumen sulit untuk bertanya atau meminta sesuatu. Kecepatan pelayanan memiliki kinerja yang belum memuaskan, karena proses pembuatan makanan yang cukup lama dan jumlah karyawan yang sedikit menyebabkan karyawan terkendala untuk melayani konsumen dengan cepat.

Kinerja dari atribut kebersihan tempat dinilai kurang memuaskan, karena masih dapat

ditemukannya sampah seperti tisu ataupun sisa-sisa makanan yang terjatuh ke lantai, sehingga konsumen merasa kurang nyaman dengan keadaan tersebut. Atribut ketersediaan air pada wastafel dinilai kurang memuaskan, karena aliran air yang kecil bahkan terkadang tidak ada air yang keluar dari keran, sehingga menyulitkan konsumen untuk mencuci tangan. Kinerja atribut kebersihan toilet dinilai kurang memuaskan, karena toilet yang tersedia kurang bersih dan memiliki bau yang tidak sedap, sehingga konsumen tidak nyaman untuk menggunakan toilet di rumah makan ini.

Penelitian ini memiliki hasil yang sebanding dengan yang dilakukan oleh (Aryanti et al., 2013) mengenai kepuasan konsumen di dua restoran yang ada di kompleks pertokoan Way Halim dan dinyatakan bahwa atribut lokasi yang bersih, ketersediaan wastafel, dan ketersediaan toilet menjadi atribut yang tergolong di kuadran I (prioritas utama). Penelitian ini mendapatkan hasil yang serupa dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Meiliani et al., 2019), yang mendapatkan hasil bahwa atribut harga dan kesigapan pelayanan berada pada kuadran I.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dari 20 atribut yang diteliti diketahui bahwa ada tujuh atribut yang harus dipertahankan untuk menjaga kualitas kinerjanya, diantaranya yaitu ukuran per porsi, cita rasa makanan, keramahan dan kesopanan pramusaji, kebersihan peralatan makan, ketepatan penyajian, tersedianya tempat parkir, dan variasi pilihan tempat duduk. Kuadran I memiliki enam atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya. Enam atribut yang masuk dalam kuadran I terdiri dari harga, kecepatan pelayanan, kesigapan pelayan dalam menangani pelanggan, lokasi yang bersih, ketersediaan air di wastafel, dan keberadaan toilet yang bersih.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, L. D., Deoranto, P., dan Ikasari, D. M. 2015. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>. [24 November 2021].

- Aryanti D, Hudoyo A, dan Kasymir E. 2013.. Analisis Tingkat Pelayanan Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Pada Dua Restoran di Kompleks Pertokoan Way Halim Permai Kota Bandar Lampung. *JIIA*, 1(2), 118–125. <https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/238/237>. [23 November 2021].
- Azaria, R., Widjaya, S., dan Riantini, M. (2020). Sikap dan Kepuasan Konsumen Rumah Makan “XXX” Lamongan di Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 8(4), 712–717. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23960/jiia.v8i4.4718>. [23 November 2021].
- Bangun YFB., Indriani Y, dan Soelaiman A.. 2017. Sikap dan Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Hang Dihi Bandar Lampung. *JIIA*, 5(1), 101–108. <https://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/1680/1506>. [23 November 2021].
- Indriani, Y. 2018. *Gizi dan Pangan*. Cv. Anugerah Utama Raharja. Bandar Lampung.
- Mahendraswari, R., dan Nurmawati, R. 2013. Tingkat kepentingan serta kinerja atribut produk dan pelayanan di rumah makan bebek gendut, Bubulak, Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2(3), 347–353. [19 November 2021].
- Meiliani, M., Indriani, Y., dan Abidin, Z. 2019. Identifikasi Atribut Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Rumah Makan Bakso Di Lingkungan Universitas Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 7(2), 172–178. <https://doi.org/10.23960/jiia.v7i2.172-178>. [23 November 2021].
- Pangastuti, H. A., dan Permana, L. 2019. Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kantin Institut Teknologi Sumatera Menggunakan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Pangan Dan Kesehatan (The Journal of Food Technology and Health)*, 1(1), 8–15. <https://doi.org/10.36441/jtepakes.v1i1.165>. [23 November 2021].
- Prasetyowati, A., Hudoyo, A., dan Rangga, K. K. 2016. Identifikasi Atribut Kepuasan Konsumen dan Pelayanan Rumah Makan Olahan Ayam di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 4(4), 384–390. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23960/jiia.v4i4.1520>. [23 November 2021].
- Sujarweni, V. W. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.