

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KULINER WISMA AHMAD YANI GRESK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SWOT

Nama : Aprilian Sri Windarto
NIM : 201171009
Pembimbing : Kuntum Khoiro Ummatin, S.T., M.T.

ABSTRAK

Kuliner Wisma Ahmad Yani ini terletak di samping Gedung Utama PT Semen Indonesia, Wisma Djendral Ahmad Yani Jl Veteran No 93 Gresik. Kawasan kuliner Wisma Ahmad Yani memiliki banyak gerai makanan dan minuman sebanyak 14 gerai dan 28 pedagang yang terbagi menjadi dua shift yaitu pagi dan sore. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan memberikan usulan perbaikan serta pengembangan yang disarankan untuk Kuliner Wisma Ahmad Yani. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive* dengan beberapa pertimbangan yaitu semakin menurun jumlah pengunjung dan kurang maksimalnya penjualan yang terjadi di Kuliner Wisma Ahmad Yani Gresik. Penelitian dilakukan pada tanggal 1 Juni - 30 Juni 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 33 atribut dimensi kualitas pelayanan pada Kuliner Wisma A. Yani hanya terdapat satu atribut yang memiliki kepuasan positif (>0), dua atribut kualitas pelayanan yang memiliki nilai kepuasan sesuai ($=0$) dan 30 atribut memiliki nilai kepuasan negative, sehingga masih banyak peluang yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen puas. Berdasarkan analisis SWOT, diketahui bahwa usulan perbaikan dan pengembangan menggunakan strategi SO yang mendukung pertumbuhan yang agresif. Berikut ini strategi keunggulan komperatif antara lain: mengoptimalkan online food untuk meningkatkan omset pedagang, melakukan Kerjasama dengan berbagai pihak untuk membuat event di sekitaran Kuliner wisma A. Yani dan melakukan program pelatihan untuk mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki pedagang.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, metode *servqual*, SWOT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN WISMA AHMAD YANI GRESIK CULINARY USING SERVQUAL AND SWOT METHODS

Name : Aprilian Sri Windarto
Student ID Number : 2011710009
Supervisor : Kuntum Khoiro Ummatin, S.T., M.T.

ABSTRACT

Wisma Ahmad Yani Culinary is located near the Main Building of PT Semen Indonesia, Wisma Djendral Ahmad Yani Veteran No 93 Gresik. The culinary area of Wisma Ahmad Yani has many food and beverage outlets. There are 14 outlets and 28 vendors which are divided into two shifts, morning shift and evening shift. The study was conducted on June 1 - June 30, 2022. The purpose of this study is to determine the level of consumer satisfaction of service and to provide suggested improvements and development for Wisma Ahmad Yani Culinary. The research location selected was purposively with several considerations, including decreasing number of consumers and the lack of maximum sales that occurred at the Wisma Ahmad Yani Culinary. The results showed that out of a total of 33 attributes of the service quality dimension in Wisma A. Yani Culinary, there was only one attribute that had positive satisfaction (>0), two attributes of service quality that had the appropriate satisfaction value ($= 0$) and 30 attributes had a negative satisfaction value, so there are still many opportunities that should to be improve the service quality to satisfied consumers. Based on the SWOT analysis, the improvements and developments Wisma A. Yani Culinary use SO strategies that support aggressive growth. The following are comparative advantages strategies including: optimizing online food to increase merchant profit, collaborating with various parties to create events around Wisma A. Yani Culinary and conducting training programs to optimize the resources owned by merchants

Keywords : *Customer Satisfaction, Servqual Method, SWOT*