

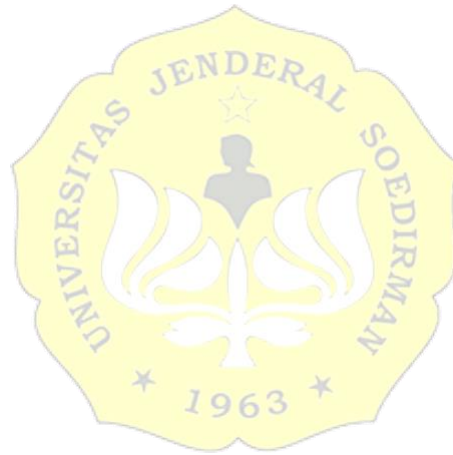
RINGKASAN

Kantin di tingkat universitas sangat berperan dalam menyediakan pelayanan dan konsumsi bagi semua pihak yang ada di dalam kampus. Salah satu kantin yang berada di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed) adalah Kantin Halal Soedirman. Namun, dalam penyelenggaraannya, tidak semua pelayanan yang diberikan oleh Kantin Halal Soedirman dianggap memuaskan, sehingga pengelola dan staf kantin mendapatkan keluhan dari konsumen. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan kantin adalah dengan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* yang bertujuan untuk mengetahui penilaian tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas pelayanan, analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan, analisis Model Kano yang bertujuan untuk mengetahui perasaan konsumen terhadap kehadiran dan ketidakhadiran atribut pelayanan, dan integrasi IPA-Kano bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif melalui penggabungan hasil analisis IPA dan Kano untuk menentukan prioritas perbaikan dan pertahankan kinerja atribut pelayanan kantin. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui karakteristik konsumen Kantin Halal Soedirman, 2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantin Halal Soedirman, dan 3) mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantin Halal Soedirman.

Penelitian ini berlangsung selama 5 bulan dimulai dari Maret 2023 hingga Juli 2023 di Kantin Halal Soedirman dan lingkungan Unsoed. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental*, *snowball*, dan *purposive sampling*. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang sesuai dengan kriteria, yaitu civitas akademika Unsoed atau masyarakat umum yang merupakan konsumen Kantin Halal Soedirman yang pernah melakukan pembelian dan makan secara langsung di tempat (*dine in*) minimal sebanyak dua kali. Variabel kualitas pelayanan yang diteliti adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Tahapan pada penelitian ini adalah analisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen, analisis tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan, analisis prioritas atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan, dan pemberian saran untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil survei menunjukkan bahwa karakteristik konsumen Kantin Halal Soedirman adalah wanita, rentang usia 16 - 25 tahun, pekerjaan mahasiswa, dan pendapatan perbulan 1 juta - kurang dari 2 juta rupiah. Hasil analisis CSI didapatkan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan adalah 74,919% yang termasuk dalam kategori "Puas". Hasil analisis IPA-Kano menunjukkan atribut yang perlu ditingkatkan secara berturut-turut adalah pelayanan yang diberikan cepat dan tepat (DT2), terpercaya dan konsisten (dalam porsi, rasa, dan kualitas makanan dan minuman) (K3), pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (K1), staf terlatih, kompeten, dan berpengalaman (J4), pada jam sibuk kantin memiliki staf untuk saling membantu menjaga kecepatan dan kualitas pelayanan (DT1), manajemen dan staf kantin mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pribadi

konsumen (E2), tempat duduk di area makan nyaman (BF9), area makan nyaman dan mudah untuk beraktivitas (BF7), area makan menarik secara visual (BF2), eksterior bangunan menarik secara visual (BF1), dan dekorasi kantin sesuai dengan citra dan kisaran harganya (BF4).



SUMMARY

Canteens at the university level play a very important role in providing services and consumption for all parties on campus. One of the canteens in the Jenderal Soedirman University (Unsoed) environment is the Soedirman Halal Canteen. However, in its implementation, not all services provided by the Soedirman Halal Canteen are considered satisfactory, so the canteen manager and staff receive consumer complaints. Efforts made to increase customer satisfaction and canteen service quality include Importance Performance Analysis (IPA), which aims to determine the level of importance and performance of service quality attributes, Customer Satisfaction Index (CSI) analysis aims to determine the overall level of customer satisfaction, Kano model analysis which aims to determine consumer feelings towards the presence and absence of service attributes, and the IPA-Kano integration aims to provide a more comprehensive understanding through combining the results of IPA and Kano analysis to determine priorities for improving and maintaining the performance of canteen service attributes. This study aims to 1) determine the characteristics of consumers of the Soedirman Halal Canteen, 2) determine the level of customer satisfaction with the quality of service provided by the Soedirman Halal Canteen, and 3) find out what attributes need to be improved and maintained to improve the service quality of the Soedirman Halal Canteen.

This research lasted five months, from March 2023 to July 2023, at the Soedirman Halal Canteen and the Unsoed environment. Sampling methods using accidental, snowball, and purposive sampling. The research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents who met the criteria, namely the Unsoed academic community or the general public who were consumers of the Soedirman Halal Canteen who had purchased and dined in at least twice. The service quality variables studied were physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The stages in this study are analysis of the level of interest and customer satisfaction, analysis of the overall level of customer satisfaction, analysis of priority attributes of service quality that need to be improved and maintained, and providing suggestions for improving service quality.

The survey results show that the characteristics of the Soedirman Halal Canteen consumers are women, 16 - 25 years old, student work, and a monthly income of 1 million - less than 2 million rupiah. The results of the CSI analysis showed that the overall level of customer satisfaction was 74.919%, which was included in the "Satisfied" category. The results of the IPA-Kano analysis show that the attributes that need to be improved successively are the services provided quickly and accurately (DT2), reliable and consistent (in terms of portions, taste, and quality of food and beverages) (K3), and services provided on time. (K1), trained, competent, and experienced staff (J4), during peak hours the canteen has staff to help each other maintain the speed and quality of service (DT1), canteen management and staff anticipate the personal needs and desires of consumers (E2), a place sitting in a comfortable dining area (BF9), comfortable and easy to move

around dining area (BF7), visually attractive dining area (BF2), visually attractive building exterior (BF1), and canteen decoration following the image and price range (BF4).

