

RINGKASAN

Soto So Bu Slamet merupakan sebuah rumah makan yang menyajikan soto sokaraja yang mengombinasikan daun so atau daun melinjo sebagai makanan pendamping. Soto So Bu Slamet telah berdiri sejak lama dan menjadi salah satu destinasi wisata kuliner khas daerah Purbalingga. Namun, sejauh ini belum diketahui apakah produk yang disajikan dan pelayanan dari warung Soto So Bu Slamet ini telah memenuhi kepuasan serta harapan konsumennya. Oleh karena itu, perlu adanya analisis terkait tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen terhadap warung Soto So Bu Slamet. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), menentukan strategi perbaikan berdasarkan pendekatan *Causal Loop Diagram* (CLD), dan menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian ini dilakukan di warung Soto So Bu Slamet yang berada di Kabupaten Purbalingga dan berlangsung dalam beberapa tahap yakni penyusunan dan penyebaran kuesioner, identifikasi profil konsumen, pengujian validitas dan reliabilitas, penetapan tingkat kepuasan, kepentingan dan kesesuaian, penetapan atribut perbaikan menggunakan metode IPA, penyusunan strategi perbaikan berdasarkan analisis CLD, dan penetapan kepuasan konsumen menggunakan metode CSI. Kuesioner dibagikan kepada konsumen Soto So Bu Slamet sebanyak 100 responden. Parameter yang digunakan dalam penelitian ini meliputi parameter produk, harga dan promosi, pelayanan dan tempat, dan sanitasi.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat atribut-atribut dengan prioritas perbaikan, meliputi ketersediaan tempat cuci tangan, ketersediaan tempat sampah, ketersediaan toilet, kenyamanan ruang makan, promosi sosial media, dan sarana parkir. Rekomendasi perbaikan meliputi, menyediakan dan meningkatkan fasilitas untuk menunjang kebutuhan konsumen, melakukan promosi melalui sosial media dan menyediakan sambal tambahan. Nilai indeks kepuasan konsumen Soto So Bu Slamet sebesar 74,62% dan tergolong dalam kategori puas.

SUMMARY

Soto So Bu Slamet is a restaurant that serves soto sokaraja which combines soto leaves or melinjo leaves as a side dish. Soto So Bu Slamet has been around for a long time and has become one of the culinary tourism destinations of Purbalingga. However, so far it is not known whether the products presented and the service from the Soto So Bu Slamet stall have met consumer satisfaction and expectations. Therefore, there is a need for analysis regarding the level of consumer satisfaction and interest in the Soto So Bu Slamet stall. The aim of this research is to determine the attributes of improvements using the Importance Performance Analysis (IPA) method, determine improvement strategies based on the Causal Loop Diagram (CLD) approach, and analyze the level of satisfaction based on the Customer Satisfaction Index method (CSI).

This research was conducted at the Soto So Bu Slamet stall in Purbalingga Regency and took place in several stages, namely preparing and distributing questionnaires, identifying consumer profiles, testing validity and reliability, determining levels of satisfaction, importance and suitability, determining improvement attributes using the IPA method, preparing improvement strategies based on CLD analysis, and determining consumer satisfaction using the CSI method. Questionnaires were distributed to 100 consumers of Soto So Bu Slamet. The parameters used in this research include product parameters, price and promotion, service and place, and sanitation.

Based on the results, there are attributes with priority improvements, including the availability of hand washing facilities, availability of trash cans, availability of toilets, comfort of the dining room, social media promotion, and parking facilities. Recommendations for improvement include providing and improving facilities to support consumer needs, promoting through social media and providing additional chili sauce. Soto So Bu Slamet's consumer satisfaction index value is 74.62% and is classified as satisfied.