

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION OF RUMAH POHON ABDUL CAFE  
NGARAI SIANOK IN BUKITTINGGI CITY WITH METHOD IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**Putri Alysa<sup>1</sup>, Linda Wati<sup>2</sup>, Mery Trianita<sup>3</sup>**

**Department of Management, Faculty of Economics & Business, Bung Hatta University**

**E-mail: p.alysa30@gmail.com**

**E-mail P1: L11nda@yahoo.co.id**

**E-mail P2: merytrianita@yahoo.com**

**ABSTRACT**

To maintain the existence of a business service, one of the factors that must be given to customers is satisfaction. To create satisfaction, there must be a balance between the level of interest or expectations and performance. Therefore, this study aims to measure the level of satisfaction of cafe visitors and the suitability between service performance and expectations of cafe visitors. The object used is the RumahPohon Abdul Cafe NgaraiSianok in the City of Bukittinggi.

The data used in this study were primary data obtained from questionnaire and secondary distribution through data from visitors to RumahPohon Abdul Cafe NgaraiSianokin Bukittinggi City. In analyzing the data of this study used Importance Performance Analysis (IPA). Based on the analysis that has been carried out it is identified that the RumahPohon Abdul Cafe should pay attention to the quadrant A which must be considered and improved, then maintain the performance of attributes in quadrant B which is considered to meet consumer expectations. and can be reconsidered by the cafe in maintaining performance on these attributes. Then do a review in the future of the C quadrant attribute which is considered not important and its performance is not special for visitors to the cafe and in D quadrant which is considered sufficient, it does not need to be felt excessive by consumers or reduce perceived performance.

**Keywords:** *Satisfaction*

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN RUMAH POHON ABDUL CAFE NGARAI  
SIANOK DI KOTA BUKITTINGGI DENGAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**Putri Alysa<sup>1</sup>, Linda Wati<sup>2</sup>, Mery Trianita<sup>3</sup>  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bung Hatta  
E-mail: p.alya30@gmail.com  
E-mail P1: L11nda@yahoo.co.id  
E-mail P2: merytrianita@yahoo.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan. Untuk menciptakan kepuasan tentu harus terjadi keseimbangan antara tingkat kepentingan atau harapan dan kinerja. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung cafe dan kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan pengunjung cafe. Objek yang digunakan adalah Rumah Pohon Abdul Cafe Ngarai Sianok di Kota Bukittinggi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kusioner dan sekunder melalui data pengunjung Rumah Pohon Abdul Cafe Ngarai Sianok di Kota Bukittinggi pada bulan Januari hingga Juli 2018. Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan teridentifikasi sebaiknya pihak Rumah Pohon Abdul Cafe memperhatikan pada kuadran A dan ditingkatkan kinerjanya, selanjutnya mempertahankan kinerja atribut pada kuadran B yang dianggap sudah memenuhi harapan konsumen Tetapi pada atribut karyawan menguasai tipe menu, dinilai kurang puas oleh pengunjung cafe dan dapat dipertimbangkan kembali oleh pihak cafe dalam mempertahankan kinerja pada atribut tersebut. Kemudian melakukan peninjauan ulang dikemudian hari terhadap atribut kuadran C yang dianggap tidak penting dan kinerjanya tidak istimewa bagi pengunjung cafe dan Pada kuadran D yang dianggap sudah cukup tidak perlu dirasakan berlebihan oleh konsumen atau mengurangi kinerja yang dirasakan.

**Kata Kunci :** *Kepuasan*