



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KANTIN KOPEFTA FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA

ABSTRACT

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KANTIN KOPEFTA FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA

Mardhatillah/Agribisnis Universitas Syiah Kuala

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki dua tujuan, yaitu 1) untuk mengetahui faktor kelompok referensi, persepsi, informasi, sikap dan penerima beasiswa berkorelasi dengan intensitas kunjungan ke Kantin Kopefta dan 2) untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap Kantin Kopefta. Metode analisis yang digunakan untuk mencapai tujuan pertama adalah melalui skala penilaian interval dari rata-rata jawaban responden dalam bentuk skala likert dan untuk mencapai tujuan kedua dilakukan dengan metode analisis IPA (Importance and Performance Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berkorelasi dengan tingkat kunjungan ke Kantin Kopefta adalah kelompok referensi, persepsi, informasi, serta sikap yang dibuktikan dengan skala penilaian interval bahwa faktor-faktor tersebut berada pada skala interval 1,60-2,19 yang berarti cukup. Dan untuk kepuasan mahasiswa, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap Kantin Kopefta. Hal ini dapat terlihat pada atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu atribut yang berada pada kuadran B, seperti menu yang bervariasi, citarasa, kehalalan, keramahan, kesopanan, dan perhatian pramusaji, kemampuan berkomunikasi pramusaji dan kemudahan dalam pembayaran. Atribut-atribut tersebut sesuai antara harapan dan yang diterima mahasiswa. Sehingga mahasiswa merasa sangat senang dan sangat puas.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kelompok Referensi, Persepsi, Informasi, dan Sikap

ANALYSIS OF LEVEL OF STUDENT SATISFACTION IN THE KOPEFTA CANTEEN FACULTY OF AGRICULTURE,
UNIVERSITY OF SYIAH KUALA

Mardhatillah/Agribusiness University of Syiah Kuala

ABSTRACT

This study has two objectives, namely 1) to determine the reference group, perception, information, attitudes and grantee correlated with the intensity of visits to the Kopefta canteen and 2) to determine the satisfaction of students in the Kopefta canteen. The analytical method used to achieve the first objective is through interval grading scale than the average respondent's answer in the form of Likert scale and to achieve the second objective analysis was conducted using IPA (Importance and Performance Analysis). The results showed that the factors that correlated with the level of visits to the Kopefta canteen was the reference group, perception, information, and attitudes as evidenced by the scale of assessment interval that these factors are at scale interval 1.60 to 2.19, which means quite. And for student satisfaction, research shows that students are satisfied with the Kopefta canteen. It can be seen on the attributes that affect the level of consumer satisfaction are attributes that are in quadrant B, as a varied menu, flavors, halal, hospitality, courtesy, and attentive waiters, waitresses communication ability and ease of payment. These attributes fit between the expectations and the accepted students. So that students feel very happy and very satisfied.

Keywords: Customer Satisfaction, Reference Groups, Perception, Information, and Attitudes