

ABSTRAK

Annisa Virda Qomariah NPM 2018110001. Analisis Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan Pada Warung Sate Mpok Siti Jakarta. Dibawah Bimbingan Tanjung Prasetyo, SE,MP.

Warung Sate Mpok Siti Jakarta merupakan usaha mikro kecil menengah yang berada di *competitor* yang tinggi yang menyebabkan Warung Sate Mpok Siti harus berusaha memenuhi ekspektasi konsumen mereka dengan senantiasa memperhatikan kualitas makanan yang akan di berikan kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas makanan yang diberikan oleh Warung Sate Mpok Siti Jakarta dan untuk mengetahui faktor dominan perbaikan dalam kualitas makanan sate yang diberikan oleh Warung Sate Mpok Siti Jakarta. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dan *importance performance analysis*. Adapun sampel atau responden yang diteliti sebanyak 100 responden pengguna *marketplace* Warung Sate Mpok Siti Jakarta yang telah membeli produk makanan sate.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata persepsi sebesar 4,37 (sangat setuju) dan rata-rata ekspektasi sebesar 4,29 (sangat tinggi), sementara itu rata-rata tingkat kesesuaian adalah 101,86% (sangat sesuai) dengan faktor dominan perbaikan yaitu pada indikator memiliki varian bumbu sate yang beragam yang dapat menarik perhatian konsumen, memiliki banyak varian sate sebagai alternative pilihan, dan kematangan sate sesuai dengan *standard* (tidak *overcook*).

Disarankan agar Warung Sate Mpok Siti melakukan perbaikan seperti menambah varian bumbu sate agar lebih beragam yang dapat menarik perhatian konsumen, menciptakan banyak varian sate sebagai alternative pilihan, dan memperhatikan kematangan sate sesuai dengan *standard* (tidak *overcook*).

Kata kunci : Ekspektasi, Kesesuaian, Kualitas Makanan, Persepsi, Warung Sate Mpok Siti Jakarta.

ABSTRACT

Annisa Virda Qomariah NPM 2018110001. Analysis of the Level of Conformity of Consumer Perceptions and Expectations of Food Quality at Warung Sate Mpok Siti Jakarta. Under the guidance of Tanjung Prasetyo, SE, MP.

Warung Sate Mpok Siti Jakarta is a micro, small and medium business that is in high competition which causes Warung Sate Mpok Siti to try to meet the expectations of their consumers by always paying attention to the quality of the food that will be provided to consumers. The purpose of this study was to determine the value of the level of conformity between consumer perceptions and expectations of the quality of food provided by Warung Sate Mpok Siti Jakarta and to determine the dominant factor of improvement in the quality of satay food provided by Warung Sate Mpok Siti Jakarta. The analytical method used is descriptive quantitative analysis and importance performance analysis. The sample or respondents studied were 100 respondents who were market users of Warung Sate Mpok Siti Jakarta who had purchased satay food products.

The results showed that the average perception was 4.37 (strongly agree) and the average expectation was 4.29 (very high), meanwhile the average level of conformity was 101.86% (strongly agree) with the dominant factor of improvement, namely the indicator has a variety of satay seasoning variants that can attract consumers' attention, has many satay variants as an alternative choice, and the maturity of the satay is in accordance with the standard (not overcooked).

It is recommended that Warung Sate Mpok Siti make improvements such as adding more variety of satay seasonings that can attract consumers' attention, creating many variants of satay as an alternative choice, and paying attention to the maturity of the satay according to the standard (not overcooked).

Keywords: Conformity, Expectation, Food Quality, Perception, Warung Sate Mpok Siti Jakarta.