

# **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PADA KONSUMSI GO-FOOD DI ASC**

Wildan Muzakki 11511241029

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Angkringan, *Steak & Chicken* (ASC) Jalan Pandega Martha, berdasarkan lima atribut, yaitu : Bukti langsung aplikasi, pelayanan *driver*, *service* dari ASC, kesesuaian produk, kebersihan dan kemasan.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan populasi penelitian pengguna layanan Go Food di ASC sebanyak 900 orang. Pengambilan sampel dilakukan secara insidental, sehingga ditemukan sampel sejumlah 50 orang. Teknik pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah IPA (*Index Performance Analysis*). Instrumen penelitian yang digunakan berbentuk kuesioner dengan 36 pertanyaan berdasarkan pada lima atribut yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen yang diperoleh berdasarkan harapan dan kenyataan adalah: bukti aplikasi sudah puas. Berdasarkan pelayanan *driver*, sudah puas. Berdasarkan kesesuaian, produk sudah puas. Berdasarkan pelayanan belum puas. Berdasarkan kemasan dan kebersihan, belum puas.

**Kata Kunci : Kepuasan Konsumen , Layanan Go Food**

