

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji Kinerja Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Restoran Rawon Setan Cabang Bogor. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, assurance, tangible, emphaty, dan responsiveness. Ketika kepuasan pelanggan telah tercapai akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang akan menjamin kelangsungan suatu bisnis. Pada laporan skripsi ini Penulis menerapkan metode analisis service quality (ServQual Analysis) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner di restoran rawon setan cabang Bogor dan pengolahan data seperti uji validasi, uji reliabilitas, perhitungan nilai ServQual, perhitungan Gap 5 dan analisis diagram kartesius . Berdasarkan analisis ServQual maka kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya selisih skor atau Gap antara kebutuhan pelanggan dengan kinerja restoran namun secara keseluruhan kinerja pelayanan di restoran ini sudah cukup baik. Selanjutnya atribut penilaian kepuasan pelanggan tersebut dipetakan dalam diagram kartesius, sehingga dapat di klasifikasikan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kinerja restoran. Berdasarkan hasil analisis ServQual 52,98% pelanggan Restoran Rawon Setan Cabang Bogor merasakan puas atas pelayanan yang diberikan, dan 41,16% pelanggan menilai kinerja Restoran Rawon Setan Cabang Bogor sangat memuaskan. Berdasarkan diagram kartesius tentang kinerja dan kepentingan, atribut kecepatan waktu penyajian hidangan dan promosi restoran berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan kinerja perusahaan dirasakan pelanggan rendah sedangkan kebutuhan atau ekspektasi pelanggan sangat tinggi. Dari hasil diagram kartesius tersebut dapat ditentukan atribut – atribut yang dijadikan prioritas perbaikan untuk meningkatkan pelayanan Restoran Rawon Setan Cabang Bogor.

Kata Kunci: Diagram Kartesius, ServQual Analysis, Kualitas Pelayanan, Gap 5 Skor

MERCU BUANA

ABSTRACT

This study was aimed to test the performance of the service level of customer satisfaction in Restoran rawon setan cabang Bogor . One of the factors that determine customer satisfaction is the customer's perception of quality of care that focuses on five dimensions of service quality , namely reliability, assurance , tangible , empathy , and responsiveness . When a customer satisfaction has been reached will result in customer loyalty that will ensure the continuity of a business .This paper reports on the authors apply the method of analysis of service quality (ServQual Analysis) to determine the level of customer satisfaction . In this research, data collection by questionnaires at the Restoran rawon setan cabang Bogor and data processing such as validation testing, reliability testing, ServQual value calculation, calculation and analysis of Gap 5 Cartesian diagram.Based on the analysis ServQual the conclusion of the study was the difference in the score or gap between the needs of customers with top performance , but the overall performance of the service in the restaurant was quite good . Further assessment of customer satisfaction attributes are mapped in the Cartesian diagram , so that attributes can be classified into top performance improvement priorities . Based on the analysis ServQual 52.98 % customers Restoran rawon setan cabang Bogor feel satisfied with the service provided , and 41.16 % customers assess the performance of Restoran rawon setan cabang Bogor is very satisfying.Carteisan diagram based on performance and interests , attributes the speed of time serving dish and restaurant promotion is in quadrant I.This shows the performance of companies perceived customer needs or expectations low while the customer is very high .From the results of the Cartesian diagram can be specified attributes - attributes which serve to increase the service improvement priorities Restoran rawon setan cabang Bogor.

Keywords : Cartesian diagram , ServQual Analysis , Quality Service , Gap 5 Score

