

ABSTRAK

- Nama dan NIM (1) : Muhammad Rofiq Ramadhan
(41819110038)
- Nama dan NIM (2) : Iqbal Dwi Septianto
(41819110020)
- Pembimbing TA : Sulis Sandiwarno, S. Kom, M. Kom
- Judul : Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Simple Additive Weighting (SAW) Untuk Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus : Restoran Ayam Geprek)

Perkembangan usaha kuliner di Jakarta bisa dibilang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Setiap bulannya selalu ada resto baru maupun tempat makan baru seperti pedagang kaki lima maupun kafe. Untuk menghadapi persaingan tersebut, perlu adanya suatu ulasan kepada para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) agar dapat melakukan peningkatan dan perbaikan dalam pelayanannya. Pada penelitian terdahulu, telah dilakukan analisis terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW). SAW merupakan suatu metode penjumlahan terbobot yang dikenal secara luas untuk pengambilan keputusan. Akan tetapi, metode tersebut memiliki masalah seperti kurangnya akurasi data. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dalam penelitian ini kami ingin menggunakan metode Servqual secara bersama di metode SAW. Tahapan dari usulan penelitian yang kami lakukan adalah melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar lalu dianalisis menggunakan metode Servqual dan SAW. Berdasarkan uji coba sistem yang dilakukan pada 5 cabang restoran ayam geprek Sultan, didapatkan hasil bahwa pemilik harus memperbaiki dimensi Responsiveness dengan nilai gap sebesar 0.105, nilai ini lebih tinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Sedangkan cabang semper ini memiliki prioritas terbesar untuk dilakukan perbaikan dibandingkan dengan 4 cabang lainnya dengan nilai akhir 0.6237. Dengan hasil yang didapatkan tersebut, diharapkan pemilik restoran dapat memberikan perbaikan pelayanannya.

Kata kunci:

Kepuasan Pelanggan, SPK, SERVQUAL dan SAW, Ayam Geprek