

FAISHAL ABDAU. NIM. 14.03.3.1.1.00075. Analisis Kepuasan Pelayanan RM. Bebek Rizky Bangkalan dengan Metode SERVQUAL (Service Quality). Di bawah bimbingan **Khoirul Hidayat, S.T., M.T.** dan **Ir. Muhammad Fakhry, MP.**

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia usaha sekarang ini semakin tinggi. Salah satunya dalam bidang usaha Rumah Makan. Rumah Makan merupakan salah satu industri yang dapat cepat berkembang, khususnya di area perkotaan, karena perkotaan merupakan tempat yang strategis yang mempunyai penduduk banyak sehingga membuat pangsa pasar semakin tinggi. Oleh karena itu para pelaku usaha berusaha untuk menanggapi terhadap masalah persaingan, kebutuhan, serta keinginan pelanggan. Maka yang harus dilakukan para pemilik usaha rumah makan adalah meningkatkan kualitas dari pelayan dan makanan sehingga para pelanggan menjadi puas. Permasalahan yang diambil dari penelitian ini bagaimana kualitas pelayanan dan Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh RM Bebek Rizky Jl. Raya Tangkel, Bangkalan. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Tipe penelitian yang digunakan adalah dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan berupa kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan terhadap RM. Bebek Rizky dengan sampel sebanyak 142 responden. Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Hasil penelitian diperoleh bahwa setiap dimensi menunjukkan kesenjangan (gap) dengan angka negatif (-) dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja sebesar 84,64% hingga dapat dikatakan bahwa pelanggan belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan RM. Bebek Rizky.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Rumah makan Dapur Bu Mutli, Metode Service Quality, Tingkat Kesesuaian.

FAISHAL ABDAU. NIM. 14.03.3.1.1.00075. Service Satisfaction Analysis with SERVQUAL (Service Quality) Method in The Restaurant of Bebek Rizky Bangkalan. Advisor: **Khoirul Hidayat, S.T., M.T.** and **Ir. Muhammad Fakhry, MP.**

ABSTRACT

Competition in the business world is now getting higher. One of them is in the field of restaurant business. restaurant is one of the industries that can grow quickly, especially in urban areas, because urban areas are strategic places that have a large population that makes the market share higher. Therefore, businesses try to respond to competition problems, needs, and desires of customers. So all the owners of restaurant businesses have to do is improve the quality of the waiters and food so that the customers become satisfied. The problem taken from this research is how the quality of service and what attributes are the top priority to be improved by RM. Bebek Rizky Jl. Raya Tangkel, Bangkalan. This research aims to know the quality of services provided. The type of research used is by data collection techniques through interviews and in the form of questionnaires. The population in this study was a customer against RM. Bebek Rizky with a sample of 142 respondents. Data analysis method in this research using Service Quality (SERVQUAL) method. The results of the study found that each dimension shows a gap with a negative number (-) with a level of conformity between expectations and performance of 84.64% until it can be said that customers are not satisfied with the quality of service provided by RM. Bebek Rizky.

Keywords: Quality of Service, RM. Bebek Rizky, Service Quality Method, Conformity Level.