

RATRI NURANI NPM. 14.03.3.1.1.00070. Analisis Kepuasan Pelayanan Rumah Makan Lumintu Sampang Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dibawah bimbingan Iffan Maflahah, S.TP.M.Si dan Dr. Ir. H.Asfan, MP

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan di bidang wirausaha terutama rumah makan, tentunya para penyedia jasa memiliki daya saing yang sangat bagus setiap tahun. Dalam bidang usaha makanan peran pelanggan sebagai penentu jalannya perekonomian, hal ini menyebabkan perlu bagi sebuah rumah makan untuk menjaga kepuasan para pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dan dijaga dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan tersebut. Permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah apakah sudah terjadi kesesuaian antara harapan dan kinerja dari kualitas pelayanan Rumah Makan Lumintu di jalan Syamsul Arifin Sampang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan, mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja kualitas pelayanan, serta mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakuka perbaikan oleh rumah makan Lumintu, Jalan Syamsul Arifin, Sampang, Madura. Tipe penelitian yang digunakan adalah dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan berupa kuisisioner. Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Hasil Perhitungan Kesenjangan (Gap) Masing-masing Dimensi menunjukkan bahwa nilai kesenjangan (gap) pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible secara berturut-turut adalah (-0,03); (0,01); (-0,10); (-0,41); dan (-0,22). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja sehingga pelanggan masih belum puas terhadap pelayanan Rumah Makan Lumintu

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Rumah makan Lumintu , Metode Service Quality, Tingkat Kesesuaian.

RATRI NURANI NPM. 14.03.3.1.1,00070. An Analysis of Satisfaction Service of Lumintu Sampang Restaurant using Servqual (Service Quality) Method. Under the guidance of Iffan Maflahah, S.TP.M.Si and Dr. Ir. H.Asfan, MP

ABSTRACT

The rapid development of entrepreneurship, especially in restaurants field, make the service providers have a very good competitiveness in every year. In the field of food business, the role of the customer as a determinant of the economy causes the needs for a restaurant to maintain customer satisfaction. The level of customer satisfaction can be improved and maintained by increasing the quality of services provided by the restaurant. The problem taken from this study is whether there has been a conformity between expectations and performance of the service quality of Lumintu Restaurant on Syamsul Arifin Sampang Street. This study aims to find out the quality of services provided, find out the level of conformity between expectations and service quality performance, and find out what attributes are priorities for improvement by Lumintu Restaurant on Syamsul Arifin, Sampang street in Madura. The type of research used is data collection techniques through interviews and questionnaires. The data analysis method in this study used the Service Quality (SERVQUAL) method. The Gap Calculation Result for each Dimension shows that the gap value in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible are respectively (-0.03); (0.01); (-0.10); (-0.41); and (-0.22). This shows that there is a gap between expectations and performance so that customers are still not satisfied with Lumintu Restaurant services.

Keywords: Service Quality, Lumintu Restaurant, Service Quality Method, Conformity Level.