

ACHMAD RIJALUSSOHIEH. NPM. 14.03.3.1.1.000153. Analisis Kepuasan Pelayanan RM. Dapur Bu Mutli Sampang dengan Metode SERVQUAL (*Service Quality*). Di bawah bimbingan **Dr. Ir. Abdul Azis Jakfar, M. T,** dan **Millatul Ulya, S. TP, MT.**

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 Dapur Bu Mutli, Jalan Imam Bonjol, Sampang, Madura. 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 dilakukan perbaikan oleh rumah makan Dapur Bu Mutli, Jalan Imam Bonjol, Sampang, Madura. Tipe penelitian yang digunakan adalah dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan berupa kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan terhadap rumah makan Dapur Bu Mutli dengan sampel sebanyak 137 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 96,51%. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelanggan belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan Dapur Bu Mutli.

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

ACHMAD RIJALUSSOHIEH. NPM. 14.03.3.1.1.000153. Service Satisfaction Analysis with SERVQUAL (Service Quality) Method in The Restaurant of Dapur Bu Mutli Sampang. Advisors : **Dr. Ir. Abdul Azis Jakfar, M. T,** dan **Millatul Ulya, S. TP, MT.**

ABSTRACT

The rapid development in the field of entrepreneurship especially restaurants, of course, the service providers have very good competitiveness every year. In the food business, the role of customers as determinants of the economy, this causes the need for a restaurant to maintain customer satisfaction. The level of customer satisfaction can be improved and maintained by improving the quality of services provided by the restaurant. The problem taken from this research is whether there has been a suitability between the expectations and performance of the service quality of a restaurant called Dapur Bu Mutli, Imam Bonjol street, Sampang, Madura. This study aims to determine the quality of services provided, knowing the level of suitability between expectations and service quality performance, as well as knowing what attributes are the priorities for improvement by Dapur Bu Mutli, Imam Bonjol street, Sampang, Madura. The type of research used by collecting data through interviews and questionnaires. The population in this study were customers of Dapur Bu Mutli with a sample of 137 respondents. Data analysis method in this study uses the Service Quality (SERVQUAL) method. The results of the research showed that each dimension shows a gap with a negative number (-) with a level of suitability between expectations and performance of 96.51%. So it can be said that customers are not satisfied with the quality of service provided by Dapur Bu Mutli.

Keywords: Service Quality analysis, Service Quality Method, Level of Suitability.