

Analisis kualitas pelayanan restoran dengan metode SERVQUAL. Studi kasus OBONK Steak and Ribs, Outlet Kol. Sugiono - Jakarta Timur = Analyzing service quality of restaurant using SERVQUAL method. Case study OBONK Steak and Ribs, Outlet Kol. Sugiono - East Jakarta

Endang Sri Zuhriah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247971&lokasi=lokal>

Abstrak

Bagi banyak orang saat ini restoran bukan hanya sekedar tempat makan di luar rumah. Mayoritas tamu mengharapkan bisa mendapat pengalaman makan yang luar biasa di restoran. Penyajian makanan berkualitas tinggi dan layanan unggul di restoran sama pentingnya bagi pengusaha restoran maupun tamu. Pertumbuhan kompetisi dan kebutuhan untuk fokus pada pelanggan memaksa keadaan untuk menyediakan keunggulan layanan dan kualitas untuk mempertahankan serta memperbanyak pelanggan. Kualitas layanan menjadi satu bagian utama dari praktik bisnis, sehingga penting untuk dapat mengukur keefektifannya. Para pengusaha restoran memikirkan harapan pelanggannya, jalan keluar untuk mengetahuinya adalah menanyakan langsung pada pelanggan. Penelitian ini membahas mengenai harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan dan bagaimana dimensi-dimensi SERVQUAL bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

<hr>

To many people now day, a restaurant not only a place where one may dine away from home, much more than that. Many of its guest expect an extraordinary meal experience at restaurant. To deliver high quality food and outstanding service in restaurant is important for both restaurateur and guest. Growing competition in the hospitality sector and the need to remain customer focused impose the need to provide excellence in service and quality to retain and propagate customers. As service quality is becoming a major part of business practice its important to be able to measure and research it effectiveness. Restaurateurs are worrying about customer expectation, one way to find out is to ask customer. The research considers the gap between expected services and perceived services and how these dimensions of SERVQUAL maybe utilized to improve service quality and customer satisfaction.