

ABSTRAK

PT Teto Cipta Rasa Otamah atau biasa disebut Mr. Teto merupakan perusahaan yang bergerak di industri kuliner yaitu Sate Ayam, Soto Madura, dan Ayam Bakar. Pada resto Mr. Teto, pelayanan karyawan saat ini belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui bahwa Mr Teto beberapa kali mendapatkan komplain langsung dari pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat dua metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran serta peningkatan kualitas pelayanan adalah metode *service quality* (*servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan metode *servqual* perusahaan dapat mengetahui kebutuhan konsumen dan menganalisis penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen, baik berasal dari manajemen, karyawan, atau tingginya ekspektasi konsumen terhadap pelayanan. Sedangkan metode IPA memiliki kelebihan dapat menunjukkan atribut apa saja yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, dan skalanya relatif mudah dimengerti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan atau tingkat kinerja pada resto Mr Teto masih belum memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan. Hal ini terbukti dengan hasil pengolahan data menggunakan metode *servqual*, didapatkan hasil nilai gap negatif pada semua atribut. Hal ini berarti tingkat kinerja pada resto Mr Teto masih belum sesuai dengan tingkat harapan dari pelanggan. Setelah dilakukan analisis menggunakan metode IPA, terdapat atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena terdapat pada kuadran I, yaitu adalah atribut D3 atau mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam, maka untuk dapat memperbaiki hal tersebut Mr Teto perlu meningkatkan pelayanan yang lebih ramah dan baik, misalnya meningkatkan kepekaan karyawan terhadap pelanggan agar pelanggan lebih mendapatkan kesan yang baik dan mendalam.

Kata kunci: Pelayanan, kepuasan pelanggan, *service quality*, *importance performance analysis* (IPA)

ABSTRACT

PT Teto Cipta Rasa Otamah or commonly called Mr. Teto is a company engaged in the culinary industry, namely Chicken Satay, Soto Madura, and Grilled Chicken. At Mr.'s restaurant Teto, current employee service has not been able to meet customer satisfaction. It can be seen that Mr Teto has several times received direct complaints from customers.

In this study, there are two methods that can be used to measure and improve service quality, namely the service quality (servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. With the servqual method, companies can find out consumer needs and analyze the causes of consumer dissatisfaction, whether it comes from management, employees, or high consumer expectations for service. While the IPA method has the advantage of being able to show what attributes need to be increased or reduced to maintain customer satisfaction, the results are relatively easy to interpret, and the scale is relatively easy to understand.

The results showed that the service quality or level of performance at Mr Teto's restaurant still did not meet customer expectations. This is proven by the results of data processing using the servqual method, the results obtained are negative gap values for all attributes. This means that the level of performance at Mr Teto's restaurant is still not in accordance with the level of expectations from customers. After analyzing using the IPA method, there are attributes that are the top priority for improvement because they are in quadrant I, namely the D3 attribute or being able to give a good and deep impression, so to be able to improve this Mr Teto needs to improve service that is friendlier and better , for example increasing the sensitivity of employees to customers so that customers get more good and deep impressions.

Keywords: Service, customer satisfaction, service quality, importance performance analysis (IPA)