

## ABSTRAK

Dengan semakin banyaknya jumlah pengusaha yang membuka bisnis restoran, persaingan akan menjadi semakin ketat. Bisnis restoran skalanya sangat luas, mulai dari restoran kecil-kecilan sampai restoran berskala internasional. Untuk meningkatkan daya saingnya, para pengusaha dapat meningkatkan kualitas layanan bagi konsumennya.

Untuk memberikan kualitas layanan yang baik, badan usaha restoran harus diimbangi dengan penerapan pengendalian. Pengendalian yang baik akan menimbulkan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan yang baik akan menimbulkan kepuasan konsumen, sehingga konsumen menjadi loyal dengan badan usaha.

Berawal dari kondisi tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk mengangkat dan membahas penerapan *action control* untuk meningkatkan kualitas layanan pada Cemara Beach Bar & Restaurant.

Cemara Beach Bar & Restaurant berlokasi di Bali, tepatnya di Jalan Cemara, Sanur. Pesaing Cemara Beach Bar & Restaurant terdiri dari badan usaha sejenis dan restoran yang ada pada hotel berbintang di sekitarnya. Dengan banyaknya pesaing yang ada, Cemara Beach Bar & Restaurant harus meningkatkan kualitas layanan yang ditujukan kepada konsumen. Cemara Beach Bar & Restaurant harus memperhatikan pengendalian yang diterapkannya dalam mendukung tiap jenis layanan. Kegagalan dalam menerapkan pengendalian yang baik mungkin akan berpengaruh pada kurangnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Hal ini secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap turunnya penjualan pada hari-hari berikutnya. Kualitas layanan dapat dinilai berdasarkan syarat-syarat tertentu, jika memenuhi syarat-syarat tersebut maka akan dikatakan baik. Dengan pengendalian yang dilakukan memungkinkan bagi badan usaha untuk meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat memenuhi syarat-syarat kualitas layanan.