

ABSTRAK

C&R *Café & Resto* Surabaya merupakan salah satu *café & restoran* yang berada di kota Surabaya yang terletak di Jalan Pucang Anom No 33. Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan selalu diusahakan oleh pihak C&R *Café & Resto* Surabaya. Namun, pihak C&R *Café & Resto* Surabaya belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga belum mengetahui apa yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diketahui atribut apa saja yang masih belum memuaskan bagi pelanggan yaitu kesenjangan antara kepuasan yang diterima dengan harapan pelanggan, sehingga dapat diketahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui besarnya gap yang terjadi, menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas dan mengetahui perbaikan yang terlebih dahulu dilakukan serta memberikan usulan perbaikan kepada pihak C&R *Café & Resto* Surabaya. Untuk mengetahui kesenjangan atau besarnya GAP yang terjadi digunakan metode SERVQUAL yang mengandung 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan 26 atribut untuk mengukur kualitas pelayanan C&R *Café & Resto* Surabaya.

Berdasarkan analisis kesenjangan persepsi dengan harapan pelanggan didapatkan bahwa ke-26 variabel dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mengalami kesenjangan. Atribut layanan ke-17 dan ke-25 memiliki *mean* kesenjangan persepsi dan harapan pelanggan paling negatif sebesar -0,36 dan -0,31. Berdasarkan hasil integrasi metode Kano dan SERVQUAL terdapat 11 atribut layanan yang diperbaiki dan dilakukan analisis perbaikan menggunakan metode QFD sehingga didapatkan rekomendasi yang diberikan untuk diperbaiki terlebih dahulu dengan melihat nilai *importance of the How's* tertinggi yaitu membuat standar baku dan laporan harian kinerja karyawan dengan nilai 21%. Usulan perbaikan untuk C&R *Café & Resto* Surabaya antara lain membuat standar baku dan laporan harian kinerja karyawan, memberi pelatihan tentang pelayanan dalam restoran, memberikan pelatihan kepada karyawan dan pemilik restoran membuat sistem *reward*, menambah tenaga pramusaji atau pelayan sesuai kebutuhan, menetapkan sistem *punishment* dan menetapkan SOP, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memberi karyawan kontrak tetap, membuat kotak keluhan dan saran pelanggan, menerapkan sistem *rewarding* kepada karyawan, membuat jadwal dan standar kebersihan toilet, membuat standar kebersihan ruang makan, Bekerjasama dengan pemilik toko sebelah untuk bagi hasil lahan parkir.

Kata kunci: *cafe, SERVQUAL, Kano, dan QFD*