

ABSTRAKSI

Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia, makin banyak pula jenis usaha yang dilakukan oleh masyarakat. Salah satunya adalah jenis usaha restoran, dimana akhir-akhir ini banyak muncul usaha sejenis yang menjamur di Surabaya, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Oleh sebab itu kemampuan meningkatkan kepuasan secara terus-menerus adalah syarat mutlak bagi kelangsungan hidup dan kesuksesan suatu perusahaan.

Restoran Ayam Goreng Mama merupakan salah satu restoran yang menyajikan ayam goreng sebagai menu utamanya, dianggap perlu untuk mengetahui apakah konsumen sudah puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Untuk itu diperlukan suatu penelitian tentang kualitas layanan.

Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang makan di Restoran Ayam Goreng Mama cabang Jemursari dan Galaxi Mall. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan, tingkat persepsi, tingkat harapan serta tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Restoran Ayam Goreng Mama. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik konsumen secara umum. Selanjutnya untuk mengetahui ketergantungan antar cluster dengan variabel kualitatif dapat dilakukan analisis Crosstabs. Selain itu dilakukan analisis Manova untuk mengetahui perbedaan rata-rata kepentingan, persepsi, harapan dan kepuasan antar cluster (cluster 1: Restoran Ayam Goreng Mama Jemursari, cluster 2: Restoran Ayam Goreng Mama Galaxi Mall) dan uji Z untuk mengetahui perbedaan mean antara tingkat persepsi dan tingkat harapan. Dilakukan juga analisis P-C-P (Pivotal-Core-Peripheral) untuk mengetahui kepuasan konsumen serta mengidentifikasi pengalaman-pengalaman dan emosi konsumen yang timbul terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga dapat diketahui pada bagian mana ketidakpuasan konsumen terjadi dan dapat segera dilakukan perbaikan. Dengan memperbaiki kekurangan / kelemahan yang terjadi maka diharapkan konsumen menjadi puas dan akan menjadi pelanggan setia Restoran Ayam Goreng Mama serta tetap dapat bertahan dalam persaingan. Sehingga sebagai langkah terakhir dalam penelitian ini maka dilakukan usulan perbaikan kualitas layanan.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak manajemen Restoran Ayam Goreng Mama untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga konsumen menjadi loyal.