

## ABSTRAK

PT Dundee Food Internasional adalah sebuah restoran fast food yang berbasis fried chicken. Seiring dengan banyaknya restoran fast food sejenis menyebabkan timbulnya persaingan yang ketat dalam bidang usaha ini. Dengan semakin ketatnya persaingan maka perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha ini harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen agar konsumen merasa puas dan kembali mengunjungi restoran tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Restoran Dundee Fried Chicken yang berlokasi di Plasa Surabaya, Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari Restoran Dundee Fried Chicken apakah sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode *serqual* yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen dari Restoran Dundee Fried Chicken dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan dan persepsi dari konsumen atas kualitas layanan yang diberikan Restoran Dundee Fried Chicken.

Harapan paling tinggi dari konsumen untuk tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut : untuk *tangible* adalah penerangan ruangan ( 4.95 ), *assurance* adalah kecepatan pelayanan ( 4.81 ), *emphaty* adalah pilihan paket hemat ( 4.79 ), *reliability* adalah keramahan dan kesopanan pelayanan ( 4.77 ).

Persepsi paling tinggi dari konsumen untuk tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut : untuk *tangible* adalah penataan interior dan penataan tempat duduk ( 3.89 ), *assurance* adalah karyawan cepat dalam melayani kecepatan pelayanan ( 3.85 ), *emphaty* adalah porsi hidangan ( 4.05 ), *reliability* adalah keramahan dan kesopanan pelayanan (3.19).

Dari analisis Crosstab berdasarkan profil responden yang ada pengaruh/ketergantungan adalah jenis kelamin dan pekerjaan. Dari analisis Manova (Pairwise Comparison) untuk harapan ada perbedaan *mean* untuk responden yang datang ke restoran Dundee Fried Chicken  $< 2x$  dan  $\geq 2x$  sebulan, demikian juga untuk persepsi ada perbedaan *mean* antara responden yang datang ke restoran Dundee Fried Chicken  $< 2x$  dan  $\geq 2x$  sebulan.

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari restoran Dundee Fried Chicken dari grand mean tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Variabel yang menjadi kelemahan terletak pada kuadran II, yaitu kebersihan ruangan, penerangan ruangan, keramahan dan kesopanan pelayanan, kecepatan pelayanan, memiliki kasir yang cukup memadai, variasi menu, pilihan paket hemat, porsi hidangan, dan harga terpasang jelas.