

## ABSTRAK

Suatu restoran dapat bertahan dalam persaingan bila restoran tersebut dapat memberikan kualitas layanan yang terbaik. Dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik, maka dapat tercipta kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Untuk memberikan kualitas layanan yang baik, maka restoran Sriwedari harus mengidentifikasi kebutuhan konsumennya terlebih dahulu. Sehingga perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

Penelitian ini dimulai dengan pengamatan awal yaitu melakukan studi kepustakaan. Kemudian penelitian dilanjutkan dengan pengumpulan data primer yaitu menyebarkan kuesioner atau survei dengan metode *purposive sampling*, yaitu metode memilih orang dengan ciri khusus yang mempunyai sangkut paut dengan ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Kuesioner disebarkan kepada 150 orang responden di Surabaya Timur. Selain itu juga dilakukan pengumpulan data sekunder berupa data tingkat kepuasan konsumen di mana data tersebut dianalisis untuk ditentukan variabel yang diperbaiki.

Hasil penelitian yang dilakukan yaitu pengelompokan variabel ke dalam karakteristik *Attractive* antara lain ketersediaan pelayan untuk membuka pintu/memberi salam, penampilan pelayan, kesesuaian makanan yang disajikan dengan gambar dalam daftar menu, *One-dimensional* antara lain kecepatan penyajian makanan, harga, ketanggapan pelayan dan lain-lain, karakteristik *Must-be* yaitu variasi menu. Dalam analisis kualitas layanan diperoleh 4 variabel yang diperbaiki dan untuk pengurutan penyelesaian ke empat variabel tersebut didasarkan pada besarnya nilai tingkat kepentingan, urutannya yaitu ketanggapan pelayan, kecepatan penyajian makanan, area parkir dan harga.

Perbaikan dilakukan dengan menggunakan metodologi TRIZ untuk mencari faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap 4 variabel yang diperbaiki tersebut, untuk menentukan kontradiksi yang terjadi bila faktor-faktor tersebut ingin ditingkatkan, untuk memilih prinsip-prinsip yang layak dengan faktor-faktor berpengaruh tersebut. Berdasarkan prinsip-prinsip yang terpilih dibuat rancangan perbaikannya. Rancangan tersebut memuat CD multimedia yang berisi tindakan yang seharusnya dilakukan dan yang dihindari untuk pelayan dan koki. CD ini dapat digunakan sebagai pengganti training baik tenaga kerja lama dan baru. Selain CD, rancangan perbaikan ini juga memuat kotak saran dan kuesioner sebagai pemacu kerja tenaga kerja dalam melayani konsumen, pemberian sekat atau pemindahan bahan baku dalam tempat penyimpanan (*freezer*) untuk membedakan bahan baku jenis *fast moving* atau *slow moving* sehingga dapat memudahkan tenaga kerja dalam mengambil bahan baku