

ABSTRAK

VINCENT JORDAN. NIM 2020110043. Analisis Kualitas Pelayanan Incanto

Restaurant dengan Metode SERVQUAL. Dibawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Nafiah Ariyani, SE, M.Si.

Pelayanan restoran merupakan bagian yang berkontribusi secara signifikan pada kualitas keseluruhan di restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Incanto Restaurant dengan metode SERVQUAL. Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini berjumlah 10.180 orang dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yang dihitung menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala likert yang telah diuji untuk validitas dan reliabilitasnya. Metode penelitian mengadopsi pendekatan SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan dari lima dimensi utama: Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Selain itu, penelitian juga melibatkan perhitungan gap untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Hasil analisis ini kemudian direpresentasikan dalam diagram kartesius, memungkinkan penentuan prioritas area perbaikan berdasarkan tingkat kesenjangan yang teridentifikasi, dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pada sebagian besar atribut pelayanan, kecuali untuk Bangunan dan Interior Restoran (P1), Alat Modern (P6), dan Makanan yang

Sehat (P16). Bangunan dan Interior Restoran (P1) menjadi atribut dengan tingkat kepuasan tertinggi, sementara Pengetahuan Karyawan (P13) memiliki kesenjangan paling tinggi. Rata-rata keseluruhan pelayanan mendapat skor gap -0,06, menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan masih kurang memuaskan bagi konsumen. Diperlukan perbaikan lebih lanjut, terutama pada atribut-atribut yang berada dalam kuadran A, seperti Kejelasan Informasi yang Diberikan untuk Pelanggan (P9), Kecepatan dalam Menanggapi Permintaan Pelanggan (P12), Pengetahuan Karyawan (P13), dan Pelayanan yang Nyaman (P19).

Kata kunci: Incanto Restaurant, SERVQUAL, kualitas pelayanan

ABSTRACT

VINCENT JORDAN. NIM 2020110043. Analysis of Incanto Restaurant Service Quality using the SERVQUAL Method. Under the guidance of Prof. Dr. Nafiah Ariyani, SE, M.Si.

Restaurant services significantly contribute to overall quality. This research aims to assess Incanto Restaurant's service quality using the SERVQUAL method. The study employs a quantitative descriptive analysis approach with a population of 10,180 and a sample of 100 using non-probability sampling via the Slovin formula. Data collection involves a Likert-scale questionnaire tested for validity and reliability. The SERVQUAL method evaluates service quality across five main dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Gap calculations and SPSS 25

aid in identifying improvement priorities, represented in Cartesian diagrams. Findings reveal gaps in most service attributes, except for Tangibles (P1), Modern Equipment (P6), and Healthy Food (P16). Tangibles (P1) stands out as the most satisfying attribute, while Knowledge of Employees (P13) has the highest gap. Overall service scores a gap of -0.06, indicating dissatisfaction. Further improvement is needed, especially in Kuadran A attributes like Clarity of Information (P9), Responsiveness to Customer Requests (P12), Employee Knowledge (P13), and Comfortable Service (P19).

Keywords: Incanto Restaurant, SERVQUAL, service quality