

ABSTRAKSI

Warung Apung Rahmawati adalah salah satu yang bergerak dalam industri jasa restoran di kabupaten Lamongan. Mulai banyaknya restoran yang berdiri di kabupaten Lamongan akan berdampak pada penjualan Warung Apung Rahmawati, sehingga menuntut Warung Apung Rahmawati untuk lebih menjaga kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut kualitas layanan jasa yang ada pada Warung Apung Rahmawati Lamongan, atribut yang memiliki gap negatif terbesar antara kenyataan dan harapan pada kualitas layanan berdasarkan lima dimensi *service quality*, serta mengidentifikasi akar permasalahan dari lima atribut kualitas layanan jasa tersebut menggunakan diagram *fishbone*. Kemudian setelah diidentifikasi akar permasalahan, dicari usulan perbaikan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada Warung Apung Rahmawati Lamongan.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat 19 atribut kualitas layanan jasa. Dan dari 19 atribut kualitas layanan tersebut, terdapat 5 atribut yang memiliki kesenjangan negatif terbesar yaitu, Kondisi restoran yang nyaman dan bersih, Kecepatan penyajian, Kesiapan karyawan dalam melayani pesanan, Ketersediaan dan kelengkapan menu yang ada, dan Ketersediaan lahan parkir yang luas dan aman.

Kata kunci: Kualitas layanan, kenyataan, harapan, diagram *fishbone*, restoran.

ABSTRACT

Warung Apung Rahmawati is one of the restaurants that is engaged in the restaurant service industry in Lamongan. From now on, there will be new restaurants that one by one enters the competition in Lamongan and this will have an impact on the sales of Warung Apung Rahmawati, thus demanding Warung Apung Rahmawati to better maintain the service quality for customer satisfaction.

The purpose of this study to determine the attributes of service quality that existed at Warung Apung Rahmawati Lamongan, attribute that have the largest negative gap between reality and expectations based on five dimensions of service quality, and identify root cause of five service quality attributes using the fishbone diagram. Then after the identified root causes, we searched the proposed improvements to address the problems that occurred in the Warung Apung Rahmawati.

From the results of the study concluded that there are 19 attributes of service quality. From 19 attributes of the service quality there are five attributes that have the largest negative gap, namely: were clean and cozy restaurant conditions, swiftness of presentation, employee readiness in serving orders, availability and completeness of the existing menu, and ample parking space availability and secure.

Keywords: service quality, reality, expectations, fishbone diagram, restaurant