

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan dengan objek penelitian perbaikan kualitas pelayanan dalam proses bisnis di Restoran Kampoeng Steak. Kualitas pelayanan meliputi lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *empathy* (empati).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana menentukan prioritas perbaikan atas dimensi pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *empathy* (empati) dalam proses bisnis di Restoran Kampoeng Steak serta untuk mengetahui elemen elemen pelayanan yang diprioritaskan untuk pengembangan bisnis ini.

Penelitian dilakukan pada 3 (tiga) outlet, yaitu Outlet Raya Nginden, Outlet Nginden Intan, dan Outlet Rungkut Asri. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang pernah mengunjungi ketiga outlet tersebut.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *Analytic Hierarchy Process* yaitu dengan membandingkan dimensi pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *empathy* (empati) dalam proses bisnis pada ketiga outlet tersebut.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa outlet yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah Outlet Nginden Intan. Dimensi pelayanan yang sangat perlu diperbaiki di Outlet Nginden Intan adalah *assurance*, karena memiliki nilai *negative mean Q Gapnya* yang terbesar yakni  $-0,247$ . Lalu diikuti oleh dimensi *empathy* sebesar  $-0,206$ , *reliability*  $-0,202$ , *responsiveness*  $-0,098$ , dan *tangible*  $0,020$ . Sedangkan outlet yang dapat dijadikan acuan adalah Outlet Rungkut Asri. Dimensi pelayanan yang paling penting menurut responden adalah *tangible*  $0,246$ . Untuk urutan selanjutnya adalah *empathy*  $0,246$ , *responsiveness*  $0,207$ , *reliability*  $0,17736$ , dan *assurance*  $0,161$ .

Oleh karena itu Kampoeng Steak sebaiknya memprioritaskan Outlet Nginden Intan terlebih dahulu untuk diperbaiki dan dapat menerapkan perbaikan proses bisnis demi meningkatkan kualitas layanan terhadap konsumen.

**Kata kunci** : *Service Quality, Analytic Hierarchy Process, Business Process*