

Intisari

Menjamurnya bisnis rumah makan memberikan tantangan tersendiri bagi para pelaku bisnisnya. RM Santri sebagai salah satu bisnis rumah makan tentu juga harus menyusun strategi agar dapat memenangkan hati pelanggan. Namun nyatanya, meskipun RM Santri memperoleh predikat baik pada data ulasan pelanggan di google, masih banyak keluhan pelanggan terhadap kualitas layanannya hingga saat ini. Hal ini mengindikasikan bahwa RM Santri perlu untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *dineserv* dan *Importance Performance Analysis* untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan RM Santri yang perlu untuk ditingkatkan serta rekomendasi prioritas tindakan yang perlu untuk dilakukan dalam proses peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini menemukan bahwa 21 dari 30 atribut kualitas layanan RM Santri 1 masih belum bisa memenuhi ekspektasi konsumen yang mana 5 diantaranya membutuhkan prioritas tindakan perbaikan. Berbeda dengan RM Santri 1, hanya 8 dari 30 atribut kualitas layanan RM Santri 2 yang masih belum memenuhi ekspektasi konsumen yang mana 4 diantaranya membutuhkan prioritas tindakan perbaikan.

Kata kunci: kualitas layanan, *dineserv*, *Importance Performance Analysis*, RM Santri

Abstract

The rapid grow of the restaurant industry presents its own challenges for entrepreneurs. RM Santri as a restaurant business, must device strategies in order to win over customer's heart. Despite the fact that RM Santri has a good reputation based on customer data reviews on Google, many customers have expressed dissatisfaction over its service quality. This indicates that RM Santri needs to assess its service quality.

The dineserv approach and Importance Performance Analysis were used in this study to identify RM Santri service quality attributes that needed to be improved, as well as recommendations for improving service quality. This study discovered that 21 of the 30 service quality attributes for RM Santri 1 were still unable to meet customer's expectation, which 5 of them requiring immediate attention. On the other hand, there are only 8 of the 30 service quality attributes for RM Santri 2 that do not meet customer's expectation, which 4 of them requiring immediate attention.

Keywords: service quality, dineserv, Importance Performance Analysis, RM Santri