

INTISARI

Restoran Sate Batibul Tegal merupakan salah satu restoran yang menjadi ciri khas Tegal, restoran yang sudah berdiri sejak tahun 1996 ini memiliki menu utama sate kambing. Restoran Sate Batibul Tegal kerap kali menjadi destinasi wisata lokal yang sedang bepergian antar kota dan memilih berhenti sejenak di restoran ini. Namun, dengan potensi yang sangat besar ini, Restoran Sate Batibul Tegal belum bisa memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumen yang datang, hal ini dibuktikan dengan beberapa kritik yang masuk di *Google Reviews*, bahkan beberapa komentar tersebut menyebutkan bahwa mereka tidak akan mengunjungi restoran ini kembali. Dengan didukung momentum pasca COVID-19 yang menghidupkan kembali industri ini, Restoran Sate Batibul Tegal perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Penelitian ini akan membantu restoran untuk melakukan analisis peningkatan kualitas pelayanan di Restoran Sate Batibul Tegal. Penelitian ini menggunakan *lean service* untuk mengidentifikasi *non value added activity* yang ada pada sistem pelayanan restoran, dan menggunakan *DINESERV* untuk menganalisis *gap* antara persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Restoran Sate Batibul Tegal untuk menentukan skala prioritas perbaikan pada sistem pelayanan restoran. Desain penelitian ini adalah studi kasus dengan metode pengumpulan data kuesioner, observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat *gap* dari nilai harapan dan nilai persepsi sebesar 0,328. Besaran nilai harapan adalah 4,094 dengan kategori puas, dan besaran nilai persepsi adalah 3,766 dengan kategori netral atau cukup. Hasil dari *importance performance analysis* menyebutkan bahwa terdapat 12 atribut yang memiliki nilai persepsi di bawah rata-rata, hal ini menunjukkan bahwa 12 atribut tersebut perlu dilakukan perbaikan, dengan 3 atribut prioritas tinggi dan 9 atribut prioritas rendah. Sedangkan temuan dari analisis *lean service* menyebutkan bahwa terdapat 3 aktivitas *non value added* dalam proses pelayanan restoran dan terjadi beberapa pemborosan aktivitas di dalamnya yaitu *overproduction*, *delay*, *unneeded transport*, *lack of standardization*, dan *manager's resistance to change*. Alternatif solusi yang ditemukan antara lain penambahan kasir di ruang *outdoor*, perubahan sistem tunggu karyawan, dan modernisasi alat pencatatan menu.

Kata kunci: Kualitsa pelayanan, pemborosan, kepuasan konsumen, *gap*.

ABSTRACT

Sate Batibul Tegal restaurant is one of the restaurants that characterize Tegal, this restaurant which has been established in 1996 has the main menu of goat satay. Sate Batibul Tegal restaurant is often a local tourist destination who is traveling between cities and choose to stop for a moment at this restaurant. However, with this enormous potential, the Sate Batibul Tegal Restaurant has not been able to provide satisfactory service quality to customers who come, this is evidenced by several criticisms entered in Google Reviews, even some of the comments stated that they would not visit this restaurant again. Supported by the post-COVID-19 momentum that has revived the industry, the Sate Batibul Tegal Restaurant needs to improve the quality of the services they provide. This research will help restaurants to analyze service quality improvement at Sate Batibul Tegal Restaurant. This study uses lean service to identify non-value added activities in the restaurant service system and uses DINESERV to analyze the gap between consumer perceptions and expectations of service quality at Sate Batibul Tegal Restaurant to determine the priority scale for improvements to the restaurant service system. The design of this research is a case study with questionnaires, observation, interviews, and library research methods.

The findings of this study indicate that there is a gap between the expected value and the perceived value of 0.328. The value of the expectation is 4.094 with the category of satisfied, and the magnitude of the value of perception is 3.766 with the category of neutral or sufficient. The results of the important performance analysis state that there are 12 attributes that have perceived values below the average. This indicates that these 12 attributes need to be improved, with 3 high priority attributes and 9 low priority attributes. While the findings from the lean service analysis state that there are 3 non-value added activities in the restaurant service process and there are several wasted activities in it, namely overproduction, delay, unneeded transport, lack of standardization, and manager's resistance to change. Alternative solutions found include adding a cashier in the outdoor room, changing the employee waiting system, and modernizing the menu recording tool.

Keywords: Service quality, waste, customer satisfaction, gap.