

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN : STUDI KASUS PADA DUA RESTORAN DI KOMPLEKS PERTOKOAN WAY HALIM PERMAI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Dwi Aryanti

Pertumbuhan populasi dan ekonomi di Bandar Lampung telah meningkatkan kebutuhan akan restoran. Hal ini menyebabkan kompetisi antar restoran di Bandar Lampung meningkat dalam mendapatkan konsumen. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan antara harapan konsumen dan kinerja restoran. Data diperoleh dari wawancara langsung kepada konsumen dari dua restoran di kompleks pertokoan Way Halim Permai, Bandar Lampung. Data dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). harapan pelanggan terhadap atribut kenyamanan restoran dan keramahan pramusaji, di kedua restoran yang diteliti lebih tinggi dibandingkan dengan skor kinerjanya. Secara khusus, di Restoran A atribut yang belum sesuai dengan harapan pelanggan adalah kesesuaian rasa, sedangkan pada Restoran B yakni kebersihan dan kerapian, ketersediaan toilet, dan ketersediaan tempat cuci tangan.

Kata kunci : Restoran, Harapan, Kinerja, Atribut, Importance Performance Analysis (IPA)