

ABSTRAK

Dalam perkembangan dunia industri, terdapat peran penting yang menjadi faktor keberhasilan salah satunya yaitu peran dari perusahaan jasa. Dalam melaksanakan pelayanan, perusahaan jasa harus mampu memahami dan memenuhi keinginan dari konsumen. Salah satu bentuk pelayanan jasa yang sering ditemui adalah pelayanan jasa di restoran. Industri jasa restoran menjadi salah satu bisnis yang tumbuh pesat di kota Semarang. Seperti pada Restoran StarSteak Express Sampangan. Berdasarkan pengamatan awal, jumlah penjualan dan jumlah pendapatan tergolong stabil pada awal pendirian yaitu pada tahun 2018. Namun terjadi penurunan jumlah pelanggan yang mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah pendapatan secara terus menerus mulai dari bulan Januari 2023 hingga bulan September 2023. Sehingga peneliti melakukan analisis kualitas pelayanan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang harus diperbaiki maupun dipertahankan, serta bagaimanakah analisis kualitas pelayanan Restoran StarSteak Express Sampangan dengan metode integrasi IPA – KANO. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan 54 kuesioner kepada pelanggan restoran. Variabel yang diteliti meliputi kualitas makanan, harga dan nilai, keandalan, wujud fisik, dan ketanggapan. Dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner sudah valid dan reliabel. Lalu Identifikasi IPA (Importance Performance Analysis), identifikasi KANO, dan Identifikasi Integrasi IPA – KANO. Diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan yang perlu memperoleh prioritas perbaikan adalah variabel ketanggapan. Yaitu Pramusaji memberikan bantuan yang dibutuhkan. Variabel kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan kualitas performansinya adalah variabel ketanggapan. Yaitu Pelayanan diberikan tanpa penundaan (terkesan berlama lama). Serta Kualitas pelayanan restoran StarSteak Express Sampangan secara umum dinilai pelanggan belum cukup baik. Hal ini terlihat dari lebih banyak variabel yang masuk dalam kategori perbaikan daripada jumlah variabel dalam kategori pertahankan. Sehingga dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan restoran sebagai acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan berdasarkan hasil dari penelitian.

Kata Kunci: Integrasi IPA – KANO, Kualitas Pelayanan