

## ABSTRAK

Dalam bisnis kuliner pelanggan merupakan prioritas utama, upaya yang dapat dilakukan restoran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu melihat kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi faktor utama dalam keberhasilan sebuah restoran. Salah satu faktor utama dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yaitu kualitas pelayanan dari sebuah restoran (Maimunah et al., 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran Torimoshi Yakitori Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang terjadi dengan Teknik populasi data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap beberapa informan. Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini ditemukan masih terdapat kendala dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik di Torimoshi. Kendala yang terjadi seperti kurang fokus dan terampilnya karyawan yang menyebabkan proses penyajian pesanan menjadi terhambat, ketidak telitian karyawan sebelum menyajikan pesanan dan kurangnya fasilitas westafel, kipas angin, dan tempat sampah di area konsumen. Dengan demikian upaya-upaya yang dapat dilakukan manajemen restoran antara lain; mengadakan pelatihan dan pengembangan, memberikan cemilan kepada konsumen saat menunggu pesanan, membuat manajemen stock produk, menekankan kembali SOP restoran mengenai alur memproses pesanan hingga menyajikan, menerapkan sistem reward dan punishment kepada karyawan, membantu konsumen mencarikan tempat duduk saat restoran kondisi ramai, karyawan melakukan personalisasi dalam melayani konsumen, memberikan produk baru jika produk yang diterima konsumen tertukar, kurang, maupun tidak sesuai standar kualitas restoran. Melakukan penambahan fasilitas berdasarkan urgensi dan prioritas dari rencana kedepan dari restoran, dimana dengan penambahan fasilitas yang diharapkan oleh konsumen, dapat meningkatkan performa pelayanan di Torimoshi.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Restoran Torimoshi, Kepuasan Pelanggan.**

FEB UNDIP