

ABSTRAK

MUHAMMAD RIDWAN, Analisis Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Oasis Jakarta dibawah bimbingan Gitasiswhara,SE.Par.MM., Christian H Rumayar.S.Sos,. MM.par.,

Industri pariwisata adalah industri besar yang kini sedang dialami oleh negara Indonesia. Industri ini mempunyai peran yang sangat penting untuk menunjang kebutuhan ekonomi, seperti yang terjadi Indonesia terutama di Jakarta. Untuk industry pariwisata ada beberapa faktor faktor penunjang seperti, Hotel, Restoran, akomodasi dan fasilitas lainnya. Untuk kepentingan pariwisata restoran mempunyai peran penting dalam menunjang kebutuhan turis dalam mengkonsumsi makanan dan minuman. Untuk bisnis restoran yang baik dan berkembang menjadi perusahaan besar dan mendapat banyak keuntungan. Dalam mendapatkan data, peneliti membutuhkan beberapa metode untuk menyelesaikan penelitiannya. Penelitian ini menggunakan metode CPM (*Critical Path Methode*). CPM adalah metode untuk melihat/menilai keefektifan dan efisiensi dari tujuh elemen untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Setelah selesai dengan penelitian CPM maka dilanjutkan dengan menggunakan metode uji Hedonik dan perhitungan Anava agar mendapatkan hasil yang sempurna. Setelah melakukan penelitian terhadap restoran Oasis Jakarta semua terlihat baik, namun terdapat sedikit masalah dalam kecepatan dipelayanan. Restoran belum dapat memberikan kecepatan yang baik untuk konsumen sehingga konsumen menunggu cukup Lama. Tetapi untuk varian yang lain mendapatkan hasil yang cukup memuaskan seperti, kebersihan, kerapian, *System Operational Procedure*, respon, akurasi dan pengetahuan. Setelah penelitian yang dilakukan kurang lebih satu tahun terakhir mendapatkan kesimpulan yaitu mendapatkan predikat baik terhadap restoran Oasis Jakarta.

Kata kunci : pelayanan Jasa Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

MUHAMMAD RIDWAN, Analysis Services Quality To Consumer Satisfaction at Restaurant Oasis Jakarta Guided By Gitasiswhara,SE.Par.MM., Christian H Rumayar.S.Sos,. MM.par.,

Tourism industry is an industry large are now being experience by of Indonesia. This industry have a very important role to support economic needs, as that occured in Indonesia especially Jakarta. Very important role to support economic needs, as that occured in Indonesia especially Jakarta. To industry toursism there are several factors supporting as, hotel, restaurant, accomodation, and other facilities. For the benefit of tourism restaurant have role in important in supporting needed visitor into consume food and beaverage. To the restaurant bussiness good develop into large companies and benefit. In obtaining data, researcher need some method of finish his research. This reasearch uses the method CPM (critical path method) . CPM is method to see / assess the efficiency of seven an element to get a better service. after finished with reaserch CPM feeding on continue with use method hedonik and the Anava to get result the perfect. After doing research to restaurant an Oasis Jakarta all looking good, but there were small problems within about speed of service. Restaurant could not giving the speed with which both of customers, so customers waited long enough. But to variant another get the result that good enaough as cleaning neatness, system Operational Procedure, response, accuracy, and knowladge. After the the research was done more less 1 years get conclusion that his get the predicate good against restaurant an Oasis Jakarta

Key word : Analysis Services Quality of Consumer Satisfaction