

ABSTRACT

Karya tulis ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai hal yang sebaiknya dilakukan dan tidak dilakukan oleh pramusaji restaurant untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, penulis juga menguraikan beberapa teknik yang efektif dalam menghadapi keluhan-keluhan pelanggan sebagai bahan referensi.

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, maka penulis mengadakan wawancara dengan *assistant manager* dari Restoran Queen dan juga memberikan kuesioner kepada para pelanggan Restoran Queen. Berdasarkan hasil analisa, penulis memperoleh kesimpulan bahwa performa para pramusaji di Restoran Queen masih kurang memuaskan pelanggan di antaranya pesanan yang datang terlambat. Para pelanggan juga merasa tidak puas dengan kebersihan alat-alat makan dan meja. Selain itu, beberapa pramusaji kurang bisa bersikap ramah dalam menangani keluhan pelanggan.

Masalah lainnya adalah hubungan interpersonal yaitu para pramusaji dengan para pelanggan yang dianggap masih kurang. Apabila para pramusaji melayani pelanggan dengan ramah akan menimbulkan kesan yang baik. Hal ini akan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Aspek lain yang menjadi kekurangan mereka adalah pengetahuan mereka akan budaya dan bahasa Cina. Dalam hal ini, pihak restaurant perlu menambah keahlian mereka dengan cara memberikan pelatihan tentang bahasa dan budaya Cina. Selain itu, para pramusaji hanya memberikan impresi yang baik pada awal kedatangan mereka dan tidak sesudahnya, dan pelanggan merasa kesal karenanya. Interaksi yang baik tidak hanya pada saat kedatangan mereka namun juga ketika mereka hendak meninggalkan restaurant. Penulis berharap dengan cara-cara yang dipaparkannya dalam makalah ini, para pelayan dan juga pemilik restaurant dapat lebih mudah memahami elemen-elemen penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
PREFACE	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
I. INTRODUCTION	
I.1. Background of the Project	1
I.2. Identification of the Problem	3
I.3. Objectives and Benefits of the Study	3
I.4. Limitations of the Study	4
I.5. Layout of the Thesis	4
II. THEORETICAL REVIEW	6
III. CASE ANALYSIS	15
IV. CONCLUSION & SUGGESTIONS	23
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES	