

ABSTRAK

Setiap perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai, salah satunya memperoleh laba. Untuk memperoleh laba yang diinginkan, perusahaan harus berupaya untuk terus meningkatkan kualitas jasa, salah satunya melalui perbaikan terus menerus pelayanan. Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan memberikan kesan tersendiri untuk konsumen, sehingga konsumen loyal terhadap perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas jasa pada restoran Pondok Sate Sawargi. Pelayanan yang diberikan Pondok Sate Sawargi berupa pelayanan secara langsung, delivery order, dan layanan pesanan kambing guling dan katering. Dalam melaksanakan pelayanan, manajemen perlu melakukan koordinasi dari atasan sampai karyawan.

Laporan Tugas Akhir ini disusun dengan menggunakan metode deskriptif. Tujuan dari metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Dari hasil penelitian, pelaksanaan kualitas jasa pada Pondok Sate Sawargi dilakukan dengan cara melihat secara langsung proses kualitas jasa. Hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain tidak adanya pengulangan pesanan, keterlambatan dalam pelayanan, tidak adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP). Solusi untuk menghadapi hambatan tersebut dengan melakukan saling mengingatkan antar karyawan, melaksanakan *job specification* dengan benar, dan membuat SOP secara tertulis dan melaksanakannya.