

ABSTRAK

Anisa Oktaviani (22140352), Tinjauan Mutu Prosedur Pelayanan Pelanggan dalam Meningkatkan Penjualan di Washoku Sato Restoran Jakarta

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Penelitian tugas akhir ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari Washoku Sato Restoran Jakarta yaitu Washoku Sato telah menerapkan mutu pelayanan restoran yang baik terbukti melakukan penilaian secara intern terhadap kualitas pelayanan, melaksanakan latihan terprogram, dan mengadakan latihan program berjangka.

Kata kunci: Pelayanan, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

Anisa Oktaviani (22140352), Quality Review of Customer Service Procedures in Increasing Sales At Washoku Sato Restaurant Jakarta.

In the development of service world today, known term service excellence. The definition of excellent service contains three main things namely, the attitude approach related to customer care, efforts to serve with the best action and there is a goal to satisfy customers by oriented to certain service standards. To achieve a service excellence, the company must have certain skills such as, look good and neat, be friendly, show the passion of work and attitude always ready to serve, calm in work, not humble because feel needed, mastering job good task related on its part or department as well as other parts. Able to communicate well, able to understand and understand the sign language (gesture) customers and has the ability to handle customer complaints in a professional manner.

This final project is a type of qualitative research using interview, observation, and documentation. Based on the research results obtained from Washoku Sato Restaurant Jakarta, Washoku Sato has applied good quality restaurant service proven to conduct internal assessment on the quality of service, conducting programmed training, and conducting the futures program training.

Keywords: Service, Quality of Service.