

ABSTRAK

Utari Nurwiyanti (22130877), Tinjauan Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta.

Pelayanan prima (*Services Excellent*) yang memuaskan berguna untuk menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, Pelayanan prima perlu diperhatikan bagi setiap perusahaan khususnya untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa, terutama restoran. Metode penulisan yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah Metode Deskriptif Kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran keadaan objek yang sebenarnya. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana prosedur pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan di restoran A&W, apa saja kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan prima dan cara mengatasi kendala di restoran A&W, apa saja yang dilakukan restoran A&W dalam pencapaian pelayanan prima yang maksimal pada customer, bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka penulis memberikan kesimpulan bahwa pelayanan prima merupakan aspek yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, kendala yang dihadapi dalam pelayanan kurangnya pelayanan prima yang diberikan, untuk mencapai pelayanan prima antara lain penyusunan standar karyawan, penyusunan *Standart Operating Procedure* (SOP), pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta adanya pelatihan atau *training* (*Quality Customer Services*) Bagi karyawan, diminta untuk mengisi form kuesioner yang berisikan tentang beberapa garis besar pelayanan yang ada di Restoran A&W Cabang Mampang.

Kata Kunci: Pelayanan Prima

ABSTRACT

Utari Nurwiyanti (22130877), *The Review of the Implementation of Service Excellence at A & W Restaurants Branch Mampang Jakarta.*

Excellent service (Services Excellent) satisfactory useful to establish good relations between the company and customers, excellent service need to be considered for any company, especially for companies engaged in services, especially restaurants. The method of writing the writer in this thesis is a qualitative descriptive method that aims to give a picture of the actual object. The problems of this research is how the execution procedures waiter prime conducted at restaurants A & W, what are the obstacles to the implementation of the excellent service and how to overcome obstacles direstoran A & W, what do restaurants A & W in the achievement of excellent service maximum on the customer, how measure customer satisfaction levels. Based on the formulation of the problem, the author concludes that the excellent service is a very important aspect in providing the best service to customers, the obstacles encountered in the service of a lack of excellent service provided, to achieve excellent service including a standard preparation of employees, preparation of Standard Operating Procedure (SOP), performance measurement service, complaint management, as well as their training or training (Quality Customer services) for employees, were asked to menigisi questionnaire form that contains some great lines to service at A & W Restaurants Branch Mampang.

Keywords: Service Excellence