

**EKSPLORASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN
BERBASIS PADA LIMA DIMENSI *SERVQUAL* DI PALM
RESTORAN HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

Oleh

Putu Esa Ayustini, NIM 2257013048

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana strategi yang digunakan oleh Palm restoran untuk mempertahankan kualitas pelayanan berbasis pada lima dimensi *SERVQUAL* (*service quality*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti observasi dan wawancara. Terdapat dua sumber data pada penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima dimensi *SERVQUAL* yang dieksplorasi, dimensi *empathy* dan *responsiveness* mendapatkan penilaian yang cukup sempurna dari para tamu yang memberikan ulasan pada *guest comment card*. Sedangkan dimensi *assurance*, *reliability*, dan *tangibles* mendapatkan ulasan yang belum sempurna menurut penilaian tamu, sehingga memerlukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Strategi, *Servqual*

**EXPLORATION OF SERVQUAL'S FIVE-DIMENSIONAL
SERVICE QUALITY STRATEGY AT PALM RESTAURANT
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

By

Putu Esa Ayustini, NIM 2257013048

Department of Management

ABSTRACT

The purpose of this study is to explore how the strategies used by Palm restaurants to maintain service quality are based on the five dimensions of SERVQUAL (service quality). This study uses a qualitative method with a descriptive approach. In this study, several data collection methods were used, such as observation and interviews. There are two data sources in this study, namely primary data sources and secondary data sources. The results of the study showed that of the five dimensions of SERVQUAL that were explored, the dimensions of empathy and responsiveness received a fairly perfect assessment from guests who gave reviews to guests comment card. Meanwhile, the assurance, reliability, and tangibles dimensions received incomplete reviews according to guest assessments, so it requires a strategy to improve service quality.

Kata Kunci : Quality of service Customer satisfaction Strategy, Servqual