ABSTRAK

Marlina, " Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pada Restoran BMC Bandung ", di bawah bimbingan Raeny Dwisanty, SE., M.Si.

Perkembangan usaha sektor jasa berlangsung cukup pesat meskipun keadaan perekonomian di Indonesia sedang mengalami masa yang cukup sulit pada saat sekarang ini. Seiring dengan meningkatnya usaha-usaha di sektor jasa, menyebabkan terjadinya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa, salah satunya jasa restoran.

Semakin maraknya usaha di bidang jasa restoran karena usaha di bidang jasa restoran ini sangat dibutuhkan oleh setiap orang. Maka dari itu penulis melakukan penelitian terhadap Restoran BMC Bandung.

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kualitas pelayanan dan tanggapan responden terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan pada Restoran BMC Bandung, yang meliputi *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Responsive* (Daya Tanggap), *Reability* (Kehandalan) dan *Assurance* (Kepastian) . Sedangkan tujuan dari analisis data pada Tugas Akhir ini adalah untuk memperoleh kesimpulan tentang pelaksanaan kualitas pelayanan pada Restoran BMC Bandung sehingga dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada masa yang akan datang.

Penulis menggunakan metode analisis deskriftif dalam penelitian ini, dengan objek penelitian pelaksanaan kualitas pelayanan pada Restoran BMC Bandung. Adapun teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan studi kepustakaan (*Libelary Research)* studi lapangan (*Field Research).*

Kata kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRAK

Marlina, " consumer satisfaction analysis on service quality execution in restaurant bmc bandung" , be guidance Raeny Dwisanty, SE., M.Si.

service sector effort development is going on enough fast although economics conditon in indonesia is experiencing time enough difficult at the (time) of this time. along with the increasing of efforts at service sector, causes the happening of rivalry between companies that move membidang service, one of them restaurant service.

more the hoisterous of effort at restaurant service area because effort at this restaurant service area is wanted by everyone so much. so from that is author does watchfulness towards restaurant bmc bandung.

author aim does this watchfulness analyzes service quality execution and respondent conception towards service quality execution in restaurant bmc bandung, cover tangible (extant), empathy (empathy), responsive (power tanggap), reability (reliability) and assurance (certainty). while aim from data analysis in task will end this will get conclusion about service quality execution in restaurant bmc bandung so that can be reference in service quality execution in that time.

author uses analysis method deskriftif in this watchfulness, with service quality execution watchfulness object in restaurant bmc bandung. as to data collecting technique with do study literature (libelary research) field study (field research).
keyword: service quality