

ABSTRAK

Bakso Solo merupakan sebuah bisnis kuliner yang berada di Bakauheni Lampung Selatan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan ditinjau dari persepsi pihak Bakso Solo terhadap harapan pelanggan dan mengetahui preferensi antara pelanggan dan pihak Bakso Solo tentang atribut-atribut layanan terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Analisa dilakukan dengan menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) pada dimensi layanan. Dimensi layanan tersebut meliputi *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil yang didapat adalah diketahuinya kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 .

Pada dimensi *Tangible* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,8491, dimensi *Reliability* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,8182, dimensi *Responsiveness* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,8681, dimensi *Assurance* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,8668, dan dimensi *Empathy* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,8772. Dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya sebesar 0,8559. Serta hasil analisa diagram kartesius yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pada kuadran A adalah atribut 3 dengan nilai gap sebesar -0,68, atribut 4 sebesar -0,5733, atribut 5 sebesar -0,8267, atribut 6 sebesar -0,6667, atribut 7 sebesar -0,6, atribut 10 sebesar -0,8267, atribut 11 sebesar -0,8933, atribut 17 sebesar -0,7203, atribut 18 sebesar -0,64, atribut 22 sebesar -0,5867, dan atribut 23 sebesar -0,5334.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Metode Servqual, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Diagram Kartesius.