

Abstraksi

Kualitas layanan dan kepuasan konsumen merupakan tujuan dari perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Untuk dapat bertahan dipersaingan pasar, baik pada saat ini maupun yang akan datang, perusahaan dituntut agar dapat memberikan kualitas yang terbaik bagi konsumen. PT Inna Adisucipto Catering & Restaurant yang bergerak dibidang penyediaan catering untuk penerbangan Garuda cabang Jogjakarta berusaha melakukan usaha perbaikan khususnya pada pelayanan jasa catering seperti adanya variasi menu. Pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum penggunaan atau norma kinerja lainnya, dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah penggunaan.

Adanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang ditetapkan perusahaan, perlu dilakukan suatu penelitian yang komprehensif terhadap permasalahan yang terjadi. Untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi dan mendapatkan suatu solusinya digunakan suatu metode *SERVQUAL*, Dimensi kualitas yang dipakai yaitu *Empathy, Assurance, Reliability, Responsiveness, dan Tangibles*. Penelitian ini membahas *gap* yaitu kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen, mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengidentifikasi peluang-peluang perbaikan yang berpotensi untuk meningkatkan pelayanan.

Secara keseluruhan tingkat pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Permasalahan tersebut banyak berasal dari internal perusahaan, sehingga diharapkan manajemen dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dengan menyediakan media komunikasi antara manajemen dan konsumen, misalnya dengan menyebar angket berkala, kotak saran maupun hotline service, memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberlakukan sistem reward, mengadakan training secara berkala, mengadakan penilaian kinerja terhadap karyawan,. Hal tersebut berhubungan langsung dengan produktivitas, loyalitas dan kualitas kerja.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Metode *SERVQUAL*, kesenjangan.