

STRATEGI PENERAPAN KEPUASAN PELANGGAN *RESTAURANT THE RYCH CONCEPTS*

Oleh
Alda Astin Olivia

RINGKASAN

The Rych Concepts adalah salah satu Grup Makan & Hiburan dengan Gaya terlengkap di Jakarta, mengoperasikan Airman Lounge, Nan Xiang Shanghai & Masakan Cina Utara dan Qi Lounge. Tujuan dari Penulisan Tugas Akhir ini adalah Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan untuk mencapai strategi penerapan kepuasan pelanggan *The Rych Concepts*. Metode penelitian menggunakan analisis data deskriptif kualitatif, serta jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang pengumpulan datanya melalui observasi dan wawancara. Strategi Penerapan kepuasan pelanggan yang dilihat dari kualitas pelayanan yang mencakup 5 unsur yaitu *reliability, responsiveness, assurance, dan Tangibles*. Hasil dari laporan ini adalah 1. *Reliability* (Keandalan) *The Rych Concepts* berfokus pada keandalan dan efisiensi dalam pemberian layanan. Prosedur layanan yang sederhana dan jadwal layanan yang efisien adalah kunci kepuasan pelanggan. 2. *Responsiveness* (Ketanggapan) Restoran ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, dengan pilihan pembayaran yang mudah dan karyawan yang responsif yang siap membantu dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan. 3. *Assurance* (Jaminan dan kepastian) Restoran juga menekankan pada jaminan kualitas layanan melalui karyawan yang berpengetahuan, ramah, dan sopan yang menanamkan kepercayaan pada pelanggan. Kesopanan, kejujuran, dan sosok pribadi yang menyenangkan merupakan hal yang penting dalam menciptakan suasana ramah terhadap pelanggan. Perusahaan bertujuan untuk menjaga citra positif melalui penampilan dan perilaku karyawannya, memastikan pelanggan merasa nyaman dan betah. 4. *Empathy* (Perhatian) adalah aspek penting lainnya dari layanan *The Rych Concepts*, seiring dengan upaya perusahaan untuk memahami dan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Restoran juga memberikan bukti nyata pelayanannya melalui sarana dan prasarana fisik yang dirancang untuk mendukung kelancaran kinerja pelayanan dan memberikan lingkungan yang nyaman bagi pelanggan. 5. *Tangibles* (Bukti Fisik) *The Rych Concepts* telah melengkapi fasilitasnya dengan perlengkapan yang memadai untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, antara lain ruang VIP yang bersih, kursi yang bagus, TV, dan tempat parkir yang luas. Restoran bertujuan untuk menyediakan fasilitas pendukung pelayanan terbaik untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan pelanggan..

Kata kunci : Strategi kepuasan pelanggan, *The rych concepts*