

## **Abstrak**

Pada tahun 2013 sektor kuliner memberikan kontribusi nilai tambah bruto sebesar Rp 208,6 triliun dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 4,5% dari tahun 2012-2013. Meskipun usaha restoran dianggap bisnis yang sempurna karena pada dasarnya makan adalah kebutuhan dasar manusia, banyak restoran gulung tikar karena tidak mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya. Bisnis restoran sangat rentan, khususnya terhadap masalah konsistensi rasa, kualitas dan pelayanan. Oleh sebab itu suatu bisnis restoran harus memiliki sistem penyampaian jasa sebagai pengawas/pengontrol berjalannya suatu bisnis.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan cara deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini diartikan sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya.

Peneliti mengambil 10 responden untuk dijadikan narasumber (sebagai pelanggan UjiNyali Cafe). Dari segi layanan dan proses yang diberikan oleh UjiNyali Cafe masih kurang baik menurut pelanggan. 30% atau sebanyak 3 responden menyatakan bahwa layanan dan proses yang diberikan oleh UjiNyali Cafe sudah baik dan sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan 70% atau sebanyak 7 responden mengeluhkan proses penyampaian makanan dan minuman masih tergolong lama dan layanan yang diberikan oleh UjiNyali Cafe masih buruk.

*Kata kunci : Sistem Penyampaian Jasa, Deskriptif Kualitatif, Layanan, Proses.*