

ABSTRAK

Pertumbuhan Industri yang pesat membuat banyaknya pesaing yang sangat ketat di dalam industri pangan. Restoran kini berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Ambrogio Patisserie merupakan restoran yang berada di Bandung. Restoran Ambrogio Patisserie Bandung sangat mengedepankan kualitas pelayanan untuk menunjang kepuasan tamunya. Peneliti melakukan penelitian awal dengan observasi sebanyak 6 kali ke restoran Ambrogio Patisserie untuk merasakan pelayanan pramusaji di restoran tersebut, penulis menemukan kekurangan dalam kualitas pelayanan pramusaji yang diberikan oleh pramusaji restoran tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di restoran Ambrogio Patisserie Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala likert dan wawancara dengan restoran manager. Pengukuran dimensi kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Instrumen penelitian menggunakan cara menebarkan kuisoner kepada 100 pelanggan dengan metode *random sampling* kepada tamu yang berada di restoran dan yang pernah datang ke restoran Ambrogio Patisserie Bandung dengan teknik analisis statistik data menggunakan garis kontinum. Hasil akhir penelitian kualitas pelayanan pramusaji mendapat skor 3.963 dan berkisar antara 3.400 sampai 4.200 yang artinya berada pada kategori baik, dimensi pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan persentase 20.98% dan penilaian paling rendah berada di dimensi keandalan (*reliability*) dengan persentase 19.19%. Tingkat kepuasan tamu berada pada tingkat “puas” dengan skor 1.633 dan berkisar antara 1.360 sampai 1.680 artinya pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di restoran Ambrogio Patisserie memberikan kepuasan kepada tamu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Restoran, Kepuasan tamu, Pramusaji