

ABSTRAK

Resto X merupakan salah satu restoran cepat saji yang banyak diminati, terutama oleh kalangan muda. Meskipun memiliki menu yang digemari dan harga yang kompetitif, kenyamanan dan kualitas pelayanan yang dirasakan pengunjung dinilai belum optimal. Banyak pelanggan mengeluhkan kondisi ruang makan yang panas, AC dan kipas yang kurang berfungsi, toilet yang kurang bersih, serta ketersediaan stop kontak yang tidak memadai. Selain itu, pelayanan dari staf juga dinilai belum maksimal, terutama saat restoran ramai, di mana staf terlihat kewalahan, kurang ramah, dan tidak cukup informatif terhadap pertanyaan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Resto X serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik in-depth interview kepada sepuluh responden yang pernah melakukan *dine-in* di Resto X. Data dianalisis secara tematik untuk menemukan pola-pola tanggapan yang berulang dan signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan fisik sangat berpengaruh terhadap pengalaman pelanggan. Masalah pada pendingin ruangan, kebersihan toilet, dan fasilitas penunjang seperti *Wi-Fi* dan stop kontak menjadi catatan penting. Di sisi lain, pelanggan juga menyoroti pentingnya sikap staf yang ramah, cepat tanggap, serta kemampuan komunikasi yang baik. Pelanggan merasa lebih puas jika staf mampu memberikan penjelasan jelas tentang menu dan aktif merespon kebutuhan tanpa harus diminta terlebih dahulu. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pelanggan di Resto X tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas makanan, tetapi juga oleh sinergi antara pelayanan yang baik dan fasilitas yang nyaman. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan jumlah staf saat jam sibuk, pelatihan pelayanan pelanggan, serta perawatan fasilitas secara rutin.

Kata Kunci : Service Quality, Model Kano, Customer Satisfaction, True Customer Needs, Voice of Customer