

**IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* DAN KUALITAS
PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI DION RESTAURANT SENAYAN PARK
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

BIRGITA YUNITA R. C. D

213404516064



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
PROGRAM STUDI PARIWISATA
2025**

**IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* DAN KUALITAS
PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI DION RESTAURANT SENAYAN PARK
JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

BIRGITA YUNITA R. C. D

213404516064



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
PROGRAM STUDI PARIWISATA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* DAN KUALITAS
PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI DION *RESTAURANT* SENAYAN PARK
JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 09 September 2025



Birgita Yunita R. C. D

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

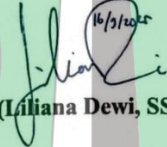
Judul Tugas Akhir : **IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI DION RESTAURANT SENAYAN PARK**

JAKARTA

Nama Mahasiswa : **Birgita Yunita R. C. D**
Nomor Pokok : **213404516064**
Program Studi : **Pariwisata**

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir


(Liliana Dewi, SS., MM.Par)

Mengetahui

Ketua Program Studi Pariwisata



(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.)

Jakarta, 09 September 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI DION RESTAURANT SENAYAN PARK JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **Birgita Yunita R. C. D**

Nomor Pokok : **213404516064**

Program Studi : **Pariwisata**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,

(Liliana Dewi, SS., MM.Par)

Ketua Penguji,

(Dr. B. Syarifuddin Latif, S.H., M.H.)

Anggota/Penguji,

(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.)

Mengetahui

Dekan,

(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

ABSTRAK

**IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* DAN KUALITAS
PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI DION *RESTAURANT* SENAYAN PARK
JAKARTA**

Oleh:

Birgita Yunita R. C. D

Npm: 213404516064

Tugas Akhir dibawah bimbingan Liliana Dewi, SS., MM.Par

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) pada *Dion Restaurant* sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengembangan usaha. Data diperoleh melalui wawancara dan *observasi* terhadap aspek pelayanan, promosi, serta pengelolaan keluhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Dion Restaurant* memiliki kekuatan utama pada cita rasa khas, pelayanan ramah, dan lokasi strategis, namun masih menghadapi kelemahan dalam hal promosi digital, variasi menu, serta sistem manajemen keluhan. Dari sisi eksternal, terdapat peluang berupa tren kuliner *online*, meningkatnya penggunaan media sosial, dan kerja sama dengan layanan pesan antar. Sementara itu, ancaman yang dihadapi adalah persaingan ketat, perubahan tren makanan, serta kenaikan harga bahan baku. Berdasarkan hasil analisis *matriks SWOT*, strategi yang direkomendasikan meliputi penguatan promosi digital, inovasi menu, peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta pelatihan sumber daya manusia. Dengan penerapan strategi tersebut, *Dion Restaurant* diharapkan dapat meningkatkan daya saing, mempertahankan loyalitas pelanggan, dan mengembangkan usaha secara berkelanjutan.

Kata Kunci: SWOT, strategi, kualitas pelayanan, promosi digital, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

**IMPLEMENTATION OF SERVICE RECOVERY AND SERVICE
QUALITY IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT DION
RESTAURANT SENAYAN PARK JAKARTA**

By:

Birgita Yunita R. C. D

Npm: 213404516064

Thesis, under the guidance of Liliana Dewi, SS., MM.Par

This study aims to analyze the strengths, weaknesses, opportunities, and threats (SWOT) of Dion Restaurant as the basis for formulating business development strategies. Data were obtained through interviews and observations regarding service quality, promotion, and customer complaint management. The findings show that Dion Restaurant's main strengths are its distinctive taste, friendly service, and strategic location. However, weaknesses remain in terms of limited digital promotion, lack of menu variety, and an underdeveloped complaint handling system. Externally, opportunities arise from the growing trend of online culinary consumption, the increasing use of social media, and potential collaboration with food delivery services. Meanwhile, the main threats include intense competition, rapidly changing food trends, and rising raw material costs. Based on the SWOT matrix analysis, recommended strategies include strengthening digital promotion, menu innovation, service quality improvement, operational efficiency, and continuous staff training. Implementing these strategies is expected to enhance competitiveness, maintain customer loyalty, and support the sustainable development of Dion Restaurant.

Keywords: SWOT, strategy, service quality, digital promotion, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha ESA atas segala limpahan rahmat, karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI DION *RESTAURANT* SENAYAN PARK JAKARTA”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis berharap semoga karya ini dapat menjadi referensi bagi pihak – pihak yang membutuhkan, terutama bagi mahasiswa/i yang sedang melakukan penelitian serupa.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat, dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Nasional, Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., dengan senang hati memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Studi di Universitas Nasional.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.
3. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasioanl, Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.
4. Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.

5. Sekretaris Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, Dr. B. Syarifuddin Latif, S.H., M.H.
6. Miss Liliana Dewi, SS., MM.Par. selaku dosen pembimbing tugas akhir penulis yang telah banyak membantu, dan memberikan motivasi dan meluangkan waktunya dalam membimbing penyusunan tugas akhir penulis.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Dosen Program Studi Pariwisata yang sudah mengajarkan, memberikan ilmu pengetahuan dan hikmah bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswi FEB Universitas Nasional.
9. Kepada seluruh informan yang sudah bersedia membantu dalam proses pembuatan tugas akhir.
10. Kepada Orang Tua Penulis, Ayah dan Ibu Tercinta, Bapak Xaverianus Sevist Daely dan Ibu Ellinawaty, terima kasih atas dukungan dan cinta serta doa restu yang diberikan selama perkuliahan serta perjalanan penelitian ini, terima kasih karena selalu mengusahakan segala berbagai kebutuhan penulis baik finansial maupun teori, terima kasih atas kepercayaan yang diberikan kepada penulis untuk melanjutkan Pendidikan hingga ke jenjang kuliah.
11. Kepada Aisyah Putri, Dinda Nisaa Ramadaniyah, Citra Nur Sabrina Izzati, Elvana Jolanda Bogia, selaku sahabat yang sudah menemani Penulis dan selalu senantiasa mendengarkan, memberikan dukungan, saran, motivasi, membantu penulis menyelesaikan tugas akhir dan berjuang bersama dari awal hingga bisa sampai di titik ini.
12. Kepada Magdalena Leda Mawo, Vanessa Eriani, Reza Aditya selaku teman dan sahabat yang sudah menemani penulis, membantu, serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

13. Kepada Fransiska Agatha Barus, Cesia Calista, Kimiko Angelia, Adriana Gita, Grego, Mas Danar, Mas Agung selaku para teman – teman OMK Wil. Stefanus yang sudah memberikan saran kepada penulis, serta menghibur penulis ketika saat penulis butuh hiburan ataupun sekedar *refreshing* untuk melepaskan penat sejenak.

14. Kepada Birgita Yunita Rumondang Christina Daely selaku penulis yang sudah mau untuk belajar, terus berjuang, pantang menyerah, kuat menghadapi segala rintangan dan cobaan yang selalu datang silih berganti dari awal hingga sampai di tahap dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan demikian penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak terkait yang sudah membantu proses penyusunan tugas akhir. Penulis menyadari bahwa masih mempunyai keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir. Peneliti mengharapkan saran, masukan dan kritik yang membangun pada penulisan ini. Akhir kata, penulis meminta maaf jika ada kesalahan dalam penyampaian tugas akhir.

Jakarta, 22 Agustus 2025

Birgita Yunita R. C. Daely

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. <i>Service Recovery</i>	6
B. Konsep Kualitas Layanan	6
C. Keluhan Pelanggan.....	8
D. Penelitian Terdahulu.....	9
E. Kerangka Berpikir.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Jenis Penelitian	12
B. Objek Penelitian	13
C. Waktu Penelitian	13
D. Teknik Pengumpulan Data	13
E. Teknik Penentuan Informan	14
F. Teknik Analisis Data	14
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	14
A. Hasil Penelitian.....	14
B. Jenis Penelitian	14
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	14
A. Jenis Penelitian	14
B. Jenis Penelitian	14

DAFTAR PUSTAKA	18
DAFTAR TABEL	18
DAFTAR GAMBAR.....	18

