

ABSTRAK

Muhammad Rahmat. 2022. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut.* Skripsi, Program Studi Ekonomi syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing Dra. Faridah, MHI.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Waralaba.

Salah satu persaingan bisnis yang pertumbuhannya semakin cepat terutama didaerah perkotaan adalah restoran siap saji, sehingga persaingan bukan hanya tentang harga dan kualitas produk tetapi juga tentang kualitas pelayanan. Hal ini membuat restoran siap saji harus memiliki standar pelayanan yang baik dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan kendala dalam menarik pelanggan pada Pelayanan Usaha waralaba Rocket Chicken Gambut.

Jenis penelitian adalah lapangan (*field research*), menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian adalah 3 karyawan dan 2 konsumen. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder.

Hasil penelitian. *Pertama*, strategi meningkatkan jumlah pelanggan dengan cara menerapkan standar pelayanan yang baik melalui pelatihan terhadap karyawan. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan di ukur dengan 5 dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsibility, Assurance* dan *Emphaty*. Standar pelayanan yang diterapkan adalah memberi salam atau ucapan selamat, mempersilahkan masuk, memberikan buku menu, menawarkan menu andalan, mencatat pesanan, mengantar makanan, membantu pembayaran, membersihkan dan merapikan tempat makan. *Kedua*, kendala dalam menarik pelanggan adalah komunikasi masih menggunakan bahasa daerah dan bahasa Indonesia serta stok ayam habis. Penyelesaian kendala dengan cara menjelaskan kepada konsumen dan melakukan evaluasi.