

## ABSTRAK

**Samsa Salsabila Rusmana (1219220127):** “*Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Makan Asep Stroberi Dalam Perspektif Islam Di Cilawu Kabupaten Garut Dalam Perspektif Islam.*”

Rumah makan sebagai tempat yang menyediakan berbagai hidangan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pangan konsumen, rumah makan juga berperan penting dalam melestarikan kuliner sunda dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Rumah makan Asep Stroberi pertama kali didirikan tahun 2006 dan terus berkembang hingga memiliki 22 cabang, salah satunya yang berlokasi di Desa Ngamplangsari, Kecamatan Cilawu, Kabupaten Garut yang biasa di sebut dengan Asstro Cimaragas. Rumah makan Asep Stroberi Cimaragas ini didirikan pada tanggal 1 April tahun 2011 dan memiliki 45 karyawan.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan di rumah makan Asep stroberi di cilawu kabupaten Garut dalam perspektif islam.

Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), bahwa terdapat 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, jenis data yang digunakan peneliti adalah data primer dan data sekunder.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, rumah makan Asep Stroberi yang berlokasi di Cilawu, Kabupaten Garut telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, seperti keramahan dan kesopanan para karyawan dalam melayani konsumen, kebersihan yang selalu terjaga baik di area makan maupun dapur, bersertifikasi halal, tidak diskriminatif serta selalu mendahulukan kepentingan konsumen daripada kepentingan pribadi karyawan. Hal ini menjadikan rumah makan Asep Stroberi sebagai destinasi kuliner yang tidak hanya menawarkan cita rasa yang lezat, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi konsumennya yang mencari tempat makan sesuai dengan syariat Islam. Rumah makan Asep Stroberi menghadapi kendala baik dari aspek internal dan aspek eksternal. Rumah makan Asep Stroberi terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara holistik dan selaras dengan nilai-nilai Islam. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam dan dapat menjadi acuan bagi rumah makan lain dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Rumah Makan, Asep Stroberi, Perspektif Islam