

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan di Warung Makan Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan mana yang paling bisa meningkatkan kepuasan konsumen pada Warung Makan Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode servqual. Hasil penelitian ini adalah tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,61 dan tingkat harapan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,97. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Warung Makan Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta dalam kondisi kurang memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Servqual, dan Diagram Kartesius

ABSTRACT

This study aims to to determine the level of customer satisfaction over the quality of services provided in Gudeg Yu Djum Restaurant and to know the dimensions of service quality are most able to improve customer satisfaction in Gudeg Yu Djum Restaurant. The number of samples used by 100 respondents. Analysis of the data in this study using servqual model. The result of this research, level of performance of service quality is 3.61 and expectations of service quality is 3.97. This value can be concluded that service quality on Gudeg Yu Djum Restaurant in bad condition.

Keywords: Quality Service, Servqual and Cartesian Diagram