ABSTRAK

Restoran makanan sekarang tidak hanya sebagai tempat makan lagi, perusahaan berlomba-lomba untuk membuat Restoran dan Kafe yang bisa menarik perhatian konsumen untuk datang. Definisi Kafe sendiri sudah berubah dari tempat yang biasa digunakan untuk tempat bersantai kini Kafe dikembangkan menjadi tempat hiburan dan tempat makan. Ada beberapa tempat makan yang sekaligus Kafe di Yogyakarta, salah satu rumah makan dan Kafe adalah House Of Raminten. Banyak sekali di kota Yogyakarta ini tempat makan yang unik atau memiliki ciri dari Kafe tersebut, seperti Restoran Jepang dengan keunikannya yaitu pakaian kimono khas jepang yang selalu dikenakan oleh karyawan Resto tersebut. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang berada di Resto Raminten, maka dilakukanlah penelitian ini agar konsumen dapat menerima kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh Resto Raminten tersebut. Disini peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang membuat Resto Raminten banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal dan luar negeri. Subjek dari penelitian ini adalah pengunjung Resto Raminten yang bertempat di Jalan Kaliurang km 20 Yogyakarta. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner terbuka tentang kualitas pelayanan dari Resto Raminten yang menggunakan skala Likert. Alat yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode Servqual (Service Quality) dan PGCV (Potential Gain Customer Value) Pengujian data menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap variabelpersepsi dan harapan. Hasil penelitian dengan metode Service Quality (Servqual) GAP 5 adalah dari 25 atribut yang terpakai hanya ada 1 atribut yang bernilai positif, artinya persepsi atau pelayanan yang dirasakan konsumen Raminten sewaktu mendapatkan pelayanan lebih kecil dibanding harapannya, intinya pelayanan Resto Raminten menurut para konsumen tidak memuaskan. Sedangkan dengan metode Potential Gain Customer Value (PGCV) atribut 24 yaitu Karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen dan atribut 23 Memberikan perhatian individual kepada para konsumen yang memiliki nilai PGCV terbesar sekaligus prioritas pertama untuk perbaikan kualitas pelayanan agar berpotensi menyenangkan konsumen yang berkunjung ke Resto Raminten.

Kata kunci: Kafe, Resto Raminten, Servqual, PGCV.