

## INTISARI

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi pelanggan terhadap *dineserv* pada restoran Warung Leko cabang Bonet, Surabaya. jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif murni, dengan sumber data yang menggunakan karakteristik populasi yaitu pelanggan yang pernah mengunjungi restoran Warung Leko cabang Bonet minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir, pendidikan terakhir minimal SMA/SMK, berdomisili di Surabaya.

Metode pengolahan menggunakan perhitungan *mean*, *deviasi standar*, *koefisien variasi* dan diagram piodan tabulasi silang, yang dilakukan dengan bantuan spss for windows 18.00. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *dineserv* Warung Leko dinilai baik oleh pelanggan karean nilai *mean* terhadap keseluruhan *dineserv* pada objek penelitian ini adalah sebesar 4,63, yang diperoleh dari rata-rata total dimensi *tangibles* sebesar 4,47, dimensi *reliabilities* sebesar 4,97, dimensi *responsiveness* sebesar 4,51, dimensi *assurance* sebesar 4,71 dan dimensi *emphaty* sebesar 4,63.

Kata kunci: jasa, persepsi, *Dineserv*