

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan pada Restoran Jumbo Surabaya Data yang digunakan di dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Target dalam penelitian ini yaitu responden laki-laki maupun perempuan yang berdomisili di Surabaya, usia minimal 18 tahun dan pendidikan minimal SMA atau sederajat dan pernah mengunjungi, membeli dan makan di Restoran Jumbo Surabaya minimal sebanyak dua kali dalam tiga bulan terakhir ini karena konsumen masih mengingat dengan jelas mengenai restoran tersebut

Penelitian ini adalah riset deskriptif murni, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas layanan pada Restoran Jumbo Surabaya. Penelitian ini menggunakan aras pengukuran interval, yaitu suatu pengukuran yang mempunyai jarak yang sama dan selisih yang jelas. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah *numerical scale* yang menggunakan tujuh tingkatan pilihan jawaban yang sudah tersedia disetiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Penelitian ini menggunakan Statistik Deskriptif yakni antara lain *Mean* (rata-rata), Standar Deviasi dan koefisien varians.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa secara umum responden mempersepsikan kualitas layanan Restoran Jumbo Surabaya telah baik. Dimensi kualitas layanan Restoran Jumbo Surabaya yang paling baik menurut responden adalah dimensi *reliability* dimana item pertanyaan yang paling tinggi nilai *mean* nya adalah pernyataan ketepatan jam operasional hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap positif dan merasa Restoran Jumbo memiliki jam operasional yang tepat.

Kata Kunci : *Service, Service Quality, Deskriptif*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the quality of service at Jumbo Restaurant Surabaya. The data used in this study derived from primary data, ie data obtained through questionnaires. The target respondents in this research that men and women who live in Surabaya, at least 18 years of age and at least high school education or equivalent and have visited Jumbo Restaurant Surabaya at least twice in the past three months because consumers still remember clearly about the restaurant.

This study is purely descriptive research, which is research that aims to get an idea of the quality of service at Jumbo Restaurant Surabaya. This study uses cedar measurement interval, which is a measurement that have the same distance and the difference is clear. Type of measurement scale used is the numerical scale that uses seven levels of response options that are already available in every questions in the questionnaire. This study used descriptive statistics that include Mean (average), standard deviation and coefficient of variance.

From the results of the study showed that respondents generally perceive the quality of service has been good Surabaya Jumbo Restaurant. Dimensions of service quality Jumbo Restaurant Surabaya's most well according to the respondents is the reliability dimension where the highest item question its value is the mean accuracy of the statement of operating hours, this shows that the respondents considered positive and felt Restaurant Jumbo has the right operational hours.

**Keywords :** Service, Service Quality, Descriptive