

## ABSTRAK

Dewasa ini makin banyak usaha yang dilakukan masyarakat, salah satunya adalah industri jasa makanan, karena dianggap memiliki prospek yang cerah dimasa yang akan datang. Oleh sebab itu banyak terdapat rumah makan yang tidak saja menawarkan menu khusus tetapi juga mutu pelayanan yang baik.

Agar dapat bersaing dengan rumah-rumah makan lain, sebuah rumah makan harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan demikian dapat menimbulkan citra yang positif terhadap rumah makan itu sendiri dan dapat meningkatkan intensitas pembelian dan loyalitas konsumen serta membuat rumah makan tersebut lebih disukai daripada rumah makan yang lain.

Golden Park International Restaurant adalah salah satu rumah makan yang menyajikan masakan Chinese di Surabaya dan ingin mengetahui apakah konsumen telah puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu diperlukan suatu penelitian tentang mutu pelayanan rumah makan tersebut.

Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang sedang bersantap di Golden Park International Restaurant. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang seharusnya ada dalam sebuah rumah makan dan tingkat persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Golden Park International Restaurant. Metode analisis yang digunakan adalah **analisis deskriptif** untuk mengetahui latar belakang konsumen secara umum, **analisis cluster** untuk mengelompokkan konsumen berdasarkan tingkat ekspektasinya yang kemudian dilanjutkan dengan **analisis diskriminan dan manova** untuk mengetahui persentase kebenaran pengelompokkan dan mencari variabel yang membedakan cluster tersebut. Analisis selanjutnya adalah **analisis ketergantungan/cross tabs** yang bertujuan untuk mengetahui latar belakang dari cluster yang terbentuk. Kemudian dilakukan **analisis Gap 5** untuk mengetahui adanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen pada masing-masing cluster dengan menggunakan acuan variabel-variabel dan 5 dimensi yang terdapat dalam sebuah restoran. Dengan demikian dapat diketahui ketidakpuasan konsumen pada variabel atau dimensi tersebut sehingga sebagai perbaikan pelayanan.

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat membantu pihak restoran Golden Park International Restaurant untuk memperbaiki mutu pelayanannya sehingga konsumen dapat puas dan loyal serta dapat bersaing dengan rumah-rumah makan lainnya.