

ABSTRAK

Usaha tempat makan atau restoran menjadi salah satu jenis usaha yang terus berkembang di Indonesia. Dengan potensi yang dimiliki jenis usaha ini, maka restoran berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Waroeng Spesial Sambal adalah salah satu restoran yang berada di wilayah Yogyakarta. Sudah bertahun-tahun Waroeng SS melayani konsumen, tentunya ada hal-hal yang dirasa belum memenuhi harapan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa di restoran SS, mengetahui prioritas perbaikan, dan mengetahui persepsi serta harapan konsumen menggunakan metode Modified Servqual. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimensi tangible untuk konsumen langsung memiliki nilai yang terendah dan untuk konsumen sekitar dimensi yang mempunyai kinerja terendah adalah responsiveness. Atribut yang memiliki nilai terendah adalah 'tempat parkir luas' untuk konsumen langsung dan 'parkir kendaraan tidak mengganggu' untuk konsumen sekitar.

Kata kunci: kualitas, jasa, servqual

