

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) melakukan penelitian terhadap pelayanan kepada konsumen atau kinerja karyawan yang bekerja di Resto Seaphoria Surabaya (2) untuk mengetahui seberapa tinggi rendahnya tingkat warga Surabaya akan minat mengkonsumsi makanan seafood, (3) untuk mengetahui seberapa layak dan baik fasilitas yang disediakan oleh Resto Seaphoria Surabaya, dalam memberikan fasilitas kepada konsumen (4) untuk mengetahui seberapa puas konsumen akan pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Resto Seaphoria Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif pendekatan survey. Populasi penelitian adalah karyawan, konsumen Resto Seaphoria dan beberapa warga Surabaya. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang datang membeli makanan di Resto Seaphoria. Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 108 orang. Sampel ditentukan dengan *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) tingkat pelayanan dan kinerja para karyawan di Resto Seaphoria Surabaya sangat baik dan sesuai dengan peraturan atau standart kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan , (2) tingkat kesadaran akan minat konsumen terhadap makanan seafood khususnya yang berjenis ikan sangat tinggi, tetapi untuk jenis seafood lainnya seperti hanya udang, kepiting, dan lain-lain masih sangat minim, (3) sedangkan untuk fasilitas yang diberikan oleh Resto Seaphoria Surabaya sangat baik dan memenuhi standart perusahaan, hanya saja ada beberapa ruangan yang kurang luas yaitu ruang tunggu dan lahan parkir kendaraan, (4) kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang cepat, fasilitas yang cukup baik, dan rasa masakan yang sangat baik dan sangat cocok untuk para penikmat kuliner di Surabaya.

***Kata kunci : pelayanan, minat, fasilitas, kepuasan pembelian.***

## **ABSTRACT**

This study aims to: (1) conduct research on service to consumers or the performance of employees who work at Seaphoria Resto in Surabaya (2) to find out how high or low the level of Surabaya residents will be in consuming seafood, (3) to find out how decent and good the facilities are provided by Seaphoria Surabaya Surabaya, in providing facilities to consumers (4) to find out how satisfied consumers are with the services and facilities provided by Seaphoria Surabaya Surabaya. This research uses a quantitative descriptive survey approach. The study population was employees, consumers of Seaphoria Resto and several residents of Surabaya. The sample in this study were consumers who came to buy food at Seaphoria Resto. Samples obtained in this study were 108 people. The sample is determined by accidental sampling. Data collected by questionnaire and interview. Data analysis was performed by descriptive analysis. The results of the study note that: (1) the level of service and performance of employees at Seaphoria Surabaya Surabaya is very good and in accordance with the regulations or work standards set by the company, (2) the level of awareness of consumer interest in seafood foods, especially those of fish type is very high , but for other types of seafood such as only shrimp, crab, etc. are still very minimal, (3) while for the facilities provided by the Surabaya Seaphoria Resto are very good and meet the company standards, it's just that there are some rooms that are less spacious namely the waiting room and vehicle parking lots, (4) customer satisfaction with fast service, good enough facilities, and excellent cuisine and very suitable for culinary connoisseurs in Surabaya.

Keywords: service, interests, facilities, purchase satisfaction.