

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI *COFFEE SHOP XYZ*

Nama Mahasiswa : Akmal Almas Suryadiningrat
NIM : 12221041
Dosen Pembimbing Utama : Muhamad Imron Zamzani, S.T., M.T.
Dosen Pembimbing Pendamping : Windi Auliana, S.T., M.T.

ABSTRAK

Perkembangan usaha *Coffee Shop* yang semakin pesat menuntut pelaku usaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Seperti pada *Coffee Shop XYZ* merupakan usaha di bidang *Food and Beverage* (F&B). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan, mengetahui tingkat dari kepuasan pelanggan, serta menentukan prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode *SERVQUAL*, *Customer Satisfaction Index*, serta *Importance Performance Analysis*. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 318 responden pelanggan yang pernah melakukan minimal 2 kali kunjungan dan melakukan pembelian produk. Penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan *Coffee Shop XYZ* belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Atribut dengan nilai *gap* negatif terbesar terdapat pada atribut X4 yaitu “Keluasan dan Kemanan tempat Parkir” dengan nilai *gap* sebesar -0,75. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh nilai sebesar 77,58% yang menunjukkan bahwa pelanggan berada pada kategori puas, meskipun belum mencapai tingkat sangat puas. Sementara itu, hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi harga yang dijual oleh *coffee shop*, inisiatif karyawan dalam menawarkan produk yang diinginkan pelanggan, sikap karyawan *coffee shop* dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pelanggan dan kemampuan karyawan dalam memberikan saran yang solutif atas keluhan pelanggan.

Kata kunci: *Coffee Shop*, *Customer Satisfaction Index*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, *Service Quality*