

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Giggle Box Café & Resto Bandung serta untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu diperbaiki oleh Giggle Box Café & Resto Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang menjadi sampel dengan teknik *incidental sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *service quality*, indeks kepuasan konsumen, dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa kinerja kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan dianggap sangat baik dengan persentase sebesar 87,14% dan harapan pelanggan dianggap sangat penting dengan persentase sebesar 92,04%. Analisis penelitian ini menunjukkan pelanggan berada dalam kategori tidak puas dengan nilai kepuasan konsumen sebesar 0,83. Hasil *IPA* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat lima atribut yang harus diperbaiki oleh pihak manajemen perusahaan yaitu (1) Kemampuan berkomunikasi terhadap pelanggan, (2) Kemampuan memahami keinginan pelanggan, (3) Kemampuan dan keterampilan dalam pelayanan, (4) Kesiapan dan kesediaan dalam melayani pelanggan, (5) Merespon permintaan tamu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Importance-Performance-Analysis (IPA)*.