

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *Osiris Coffee* dengan menggunakan metode SERVQUAL. Metode tersebut merupakan pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL yang didasarkan pada skala multi item dan dirancang untuk mengukur harapan serta persepsi konsumen pada lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling penting terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif.

Berdasarkan penggunaan metode SERVQUAL diperoleh hasil bahwa kepuasan konsumen yang terbesar hingga terkecil diantaranya adalah dimensi daya tanggap (*Tangibles*) sebesar -0,43 (*Empathy*) sebesar -0,21, (*Responsiveness*) sebesar -0,12, kehandalan (*Reliability*) sebesar -0,09 dan dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar -0,02. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa konsumen pada *Osiris Coffee* menginginkan *coffee shop* diperluas, pelayanan lebih baik dan tepat waktu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Metode SERVQUAL