

ABSTRAK

Belakang *Coffee* adalah perusahaan yang bergerak dibidang bisnis *coffee* shop yang berada di Kota Air Molek yang menjual berbagai macam makanan dan minuman khususnya kopi. Akibat banyaknya kompetitor dalam bisnis *coffee* shop yang meluas dan kurangnya daya beli konsumen akibat pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan kurang efektif, sehingga penjualan dari Belakang *Coffee* mengalami ketidakstabilan. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, mengukur kualitas layanan merupakan solusi terbaik untuk mengatasi permasalahan ketidakstabilan pendapatan penjualan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, indeks kepuasan pelanggan, *gap analysis* dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan dari hasil analisis deskriptif nilai harapan sebesar 86,07% sedangkan nilai kenyataan sebesar 82,54%, apabila nilai harapan lebih besar daripada nilai kenyataan maka dibutuhkan prioritas perbaikan atau peningkatan layanan. Selanjutnya dari hasil perhitungan *Gap* P-I dari seluruh dimensi kualitas layanan didapatkan nilai rata-rata sebesar -0,14. Pada dasarnya apabila nilai *gap* negative (-) maka layanan tersebut masih tidak dianggap baik oleh pelanggan, walaupun nilai tersebut nilai negative maka akan dilakukan peningkatan untuk beberapa atribut layanan yang masih belum sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan. Berdasarkan hasil dari metode *Importance Performance Analysis* atribut layanan yang akan ditingkatkan yaitu layanan yang masuk ke dalam kuadran A, dimana arti dari kuadran A tersebut adalah pelanggan menganggap penting layanan tersebut tetapi Belakang *Coffee* belum memberikan apa yang pelanggan harapkan.

Kata Kunci: Customer Satisfaction Index, Gap Analysis, Kualitas layanan, Importance Performance Analysis