

ABSTRAK

Banyaknya *cafe* yang bermunculan mengakibatkan para *owner* harus berpikir lebih kreatif untuk menciptakan konsep yang berbeda dari *cafe* yang sudah ada. Hal ini tentunya untuk menarik perhatian pengunjung. Masyarakat lebih menyukai sesuatu yang baru dibandingkan yang sudah ada. Setiap *cafe* ataupun tempat makan harus memperhatikan kualitas layanan pada perusahaannya agar terus dapat menarik konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas dan berlangganan serta loyal terhadap perusahaan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur *customer satisfaction* berdasarkan *dimensi servqual* yang telah ditetapkan oleh Djoeroe Coffee and Eatery. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang dibutuhkan yaitu data primer dan sekunder dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, observasi dan studi pustaka.

Hasil perhitungan rata-rata analisis deskriptif pada kenyataan yaitu sebesar 86,97% artinya sangat baik. Sedangkan hasil rata-rata analisis deskriptif harapan yaitu sebesar 89,58% yang artinya sangat baik. Kemudian hasil skor *Customer Satisfaction Index* sebesar 87,59% menunjukkan bahwa berada di posissi antara 81,25% - 100 % yang artinya sangat penting. Berdasarkan hasil analisis dari *Matrix Importance Performance Analysis* (IPA) Kuadran III Prioritas utama (*Concentrate Management Here*) dan peringkat penting dan kinerja tidak memenuhi layanan standar menunjukkan bahwa dalam atribut *waiters* cepat tanggap dalam merespon segala kebutuhan pelanggan tidak memenuhi standar dan *waiters* dapat memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggannya juga tidak memenuhi standar.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)