

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis usaha di Indonesia yang pesat bisa dilihat dari munculnya bisnis-bisnis kecil seperti UMKM hingga perusahaan besar. Dengan adanya perkembangan ini, para pembisnis diminta untuk membuat ide atau strategi yang matang untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Mulai dari ide menarik untuk produknya juga menarik dari segi pelayanannya. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan seperti apa yang diharapkan konsumen dan kualitas apa yang perlu ditingkatkan dari 18 *Coffee and Beverages*. Karena adanya keluhan terhadap pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan sehingga membuat pelanggan sedikit kecewa dengan pelayanannya. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yaitu pernah mengunjungi 18 *Coffee and Beverages* dengan melakukan penyebaran kuesioner ke 100 responden.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 5 dimensi (kualitas layanan) yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*. Hasil perhitungan rata-rata analisis deskriptif pada kenyataan yaitu sebesar 82,1% yang artinya sangat penting. Sedangkan hasil rata-rata analisis deskriptif pada harapan yaitu sebesar 85,4% yang artinya sangat penting. Kemudian hasil skor *Customer Satisfaction Index* sebesar 82,47% menunjukkan bahwa berada di posisi antara 81,25% - 100% yang artinya sangat penting. Hasil perhitungan analisis dari Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA), kuadran III (*Concentrate Management Here*) yang dimana peringkat penting dan kinerja tidak memenuhi standar kualitas layanan menunjukkan bahwa dalam atribut 18 *Coffee and Beverages* dalam melayani pelanggan dengan cepat tidak memenuhi kebutuhan standar kualitas layanan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Metode IPA, CSI