

ABSTRAK

Peningkatan konsumsi kopi saat ini menyebabkan industri bisnis dalam bidang *food and beverage* terus berkembang dengan cukup baik dan menjadikan hal tersebut menjadi suatu peluang bisnis, salah satunya yaitu 180 *Coffe and Music* yang merupakan restoran yang berada di Bandung yang mempunyai konsep *bar counter* di lantai satu yang bentuknya ber diameter 180°. Salah satu *goals* pada 180 *Coffe and Music* adalah selalu meningkatkan penjualan pada perusahaan, tetapi muncul permasalahan yaitu adanya penurunan penjualan pada perusahaan yang disebabkan oleh hasil penilaian kinerja karyawan yang menurun, dan penurunan kepuasan pelanggan. Visi dan misi 180 *Coffe and Music* salah satunya adalah memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi hal tersebut belum bisa terpenuhi karena masih ada pelanggan yang belum puas atas pelayanannya. Berdasarkan permasalahan yang muncul pada perusahaan, maka penelitian ini akan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui perancangan perbaikan kualitas pelayanan. Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *service quality* dengan memperhatikan *gap 5* yaitu *service gap* dan metode *importance performance analysis* yang bisa mengidentifikasi indikator pelayanan pada perusahaan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki agar bisa memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdapat 4 indikator dengan nilai *gap* negatif dan berada di kuadran A, yaitu kuadran yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, indikator tersebut antara lain adalah RP1, RP5, EM1, dan EM5 dengan jumlah sebesar 29% responden yang berada pada kuadran A. Hasil usulan solusi untuk 4 indikator yang perlu diperbaiki yaitu dengan menambahkan dalam unsur *man, machine, method, dan environment*. Usulan tersebut merupakan rekomendasi untuk perusahaan agar bisa meminimalisasi masalah yang muncul sebelumnya.

Kata kunci: Pelayanan, importance performance analysis, service quality.