

ABSTRAK

Kualitas layanan dalam industri makanan dan minuman merupakan faktor utama dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah penilaian bagaimana kompetennya kualitas layanan yang diberikan untuk mengukur ekspektasi pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui peran dua faktor utama dalam kualitas layanan di industri makanan dan minuman, yaitu keandalan (*Reliability*) dan empati (*Empathy*). Fokus utama penelitian adalah untuk memahami bagaimana kedua variabel ini berkontribusi dalam pemenuhan harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif adapun teknik analisis data dengan analisis kajian studi kepustakaan (*Systematic literature review*) terkait dengan masalah bagaimana kualitas layanan yang berfokus pada *variable Reliability* dan *Empathy* yang dibutuhkan pelanggan. Keandalan ini penting karena menciptakan kepercayaan antara pelanggan dan bisnis. Empati dalam layanan makanan dan minuman melibatkan tingkat perhatian dan kepedulian yang diberikan staf kepada pelanggan secara individual. Ini mencerminkan seberapa jauh karyawan menunjukkan perhatian tulus terhadap kebutuhan, preferensi, dan situasi unik pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa layanan yang berempati dapat sangat meningkatkan kepuasan pelanggan, karena menciptakan suasana yang ramah dan membuat pelanggan merasa dihargai. Nilai indikator dengan konsistensi pelayanan yang tepat waktu dan akurat merupakan nilai indikator yang paling tinggi yang dibutuhkan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan.

Kata kunci: *Reliability, Empathy, Food and Beverage Service*