

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA *KOPITALIS COFFEE BAR* DRAMAGA BOGOR

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) Untuk menganalisis tingkat kepentingan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada *Kopitalis Coffee Bar* Bogor. 2) Untuk menganalisis tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada *Kopitalis Coffee Bar* Bogor. 3) Untuk menganalisis penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan pada *Kopitalis Coffee Bar* Bogor. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada *Kopitalis Coffee Bar* Bogor dan lokasi penelitian ini yaitu di *Kopitalis Coffee Bar* yang terletak di Jln Raya Dramaga Km 8 Ruko Almanda Kota Bogor. Metode penelitian dengan metode penelitian kualitatif deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen berdasarkan kinerja dan kepentingan atribut-atribut berada pada kriteria “puas”. Hasil *importance performance analysis* menunjukkan bahwa terdapat delapan indikator pada prioritas utama yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh *Kopitalis Coffe Bar* karena dianggap penting oleh konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati,
Bukti Fisik.

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT KOPITALIS COFFEE BAR
DRAMAGA BOGOR**

ABSTRACT

The aims of this study were to: 1) To analyze the importance of service quality and customer satisfaction at Kopitalis Coffee Bar Bogor. 2) To analyze the level of performance on service quality and customer satisfaction at Kopitalis Coffee Bar Bogor. 3) To analyze consumer ratings of service quality at Kopitalis Coffee Bar Bogor. The object of this research is the quality of service at Kopitalis Coffee Bar Bogor and the location of this research is at Kopitalis Coffee Bar which is located on Jln Raya Dramaga Km 8 Ruko Almanda, Bogor City. The research method is descriptive qualitative research method, validity test, reliability test, customer satisfaction index (CSI) and importance performance analysis. The sample used in this study were 100 consumers. The results showed that the consumer satisfaction index based on the performance and importance of the attributes was in the "satisfied" criteria. The results of the importance performance analysis show that there are eight indicators on the main priorities that need to be improved by the Kopitalis Coffee Bar because they are considered important by consumers.

Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence.

