

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

Ismi Liutami, Caria Ningsih, SE., M.Si, Ph.D dan Oman Sukirman, MM

Program Studi Manajemen Industri Katering

Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Universitas Pendidikan Indonesia

E-mail: liutami.ismi@gmail.com

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan kepada konsumen dan menentukan atribut-atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Cafe Eatboss Dago Bandung. Metode yang digunakan yaitu metode Servqual (Service Quality). Metode ini untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan kepuasan konsumen. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei – Juni 2018. Penelitian ini dilakukan di Cafe Eatboss Dago Bandung. Kuesioner disebarakan kepada 150 responden Cafe Eatboss Dago Bandung dengan teknik purposive sampling.

Hasil analisis menggunakan metode Servqual dalam penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas utama konsumen yaitu atribut yang masuk pada kuadran utama. Kuadran utama meliputi atribut kecepatan dalam pelayanan dan penyajian (X1.1), ketepatan menu yang disajikan dengan pesanan (X1.2), karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen (X3.2), kelezatan menu yang disajikan (X3.3), dan tempat parkir yang cukup luas (X5.5).

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan Jasa, Eatboss Dago Bandung, Kepuasan Pelanggan

This study aims to determine the level of quality of service to consumers and determine the attributes that most influence the quality of service at Cafe Eatboss Dago Bandung. The method used is the Servqual (Service Quality) method. This method is to identify and

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

prioritize customer satisfaction. The dimensions used in this study are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The study was conducted in May - June 2018. This research was conducted at Cafe Eatboss Dago Bandung. Questionnaires were distributed to 150 Cafe Eatboss Dago Bandung respondents with purposive sampling technique.

The results of the analysis using the Servqual method in this study indicate that the main priority of consumers is the attributes that enter the main quadrant. The main queries include speed attributes in service and presentation (X1.1), accuracy of menus served with orders (X1.2), employees being polite and friendly to consumers (X3.2), menu delights presented (X3.3), and a large parking lot (X5.5).

KEYWORDS: *Influence of Service Quality, Eatboss Dago Bandung, Customer Satisfaction*

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu