

KHOIRUL FARUQ AL ISLAM NIM 12.03.3.1.1.OOO95. Analisis Kepuasan Pelanggan Barista Coffee I Bangkalan Dengan Menggunakan Metode Service Quallity.

Dibawah bimbingan **Khoirul Hidayat S.T., M.T, Dr. Moh. Fuad FM, S.TP., M.Si**

ABSTRAK

Budaya ngopi yang terus bertahan bahkan berkembang hingga saat ini, tentunya akan mengundang banyak orang untuk berlomba – lomba membuat usaha warung kopi. Kedai kopi menjadi sebuah lahan bisnis yang menjanjikan jika mengetahui bagaimana cara mengembangkannya. Kepuasan pelanggan menjadi salah indikator baik tidaknya kualitas pelayanan pada suatu kedai kopi. Kualitas pelayanan yang baik akan mampu membuat pelanggan betah dan setia untuk selalu kembali berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas di Barista Coffee I Bangkalan. Penelitian ini menggunakan metode analisis Service Quallity perhitungan nilai kesenjangan (gap) dengan menggunakan responden sebanyak 94 orang, responden yang digunakan adalah pelanggan Barista Cooffee I Bangkalan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di Barista Coffee I Bangkalan masih belum terpenuhi. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian total antara jumlah total presepsi ($\sum Xi = 5662$) dan jumlah total nilai harapan ($\sum Yi = 6150$) didapatkan nilai sebesar 92,07%. Hasil persitungan nilai kesenjangan (gap) atribut yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan Barista Coffee I Bangkalan dan perhitungan gap pada masing-masing dimensi menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dari ke 5 dimensi yaitu (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy) adalah negatif (-). Hal ini menunjukkan pemenuhan kepuasan pelanggan Barista Coffee I Bangkalan Belum terpenuhi.

Kata Kunci: Barista Coffee, Kepuasan pelanggan, Service Quallity

KHOIRUL FARUQ AL ISLAM NIM 12.03.3.1.1.OOO95. Analysis of the Authority Barista Cofee I Bangkalan Customer Using the Service Method Quallity.

Under the guidance of **Khoirul Hidayat S.T., M.T., Dr. Moh. Fuad FM, S.TP., M.Sc.**

ABSTRACT

The coffee culture that continues to survive has even grown to this day, of course it will invite many people to compete to make a business coffee shop. Coffee shops become a promising business area if know how to develop it. Customer satisfaction becomes +-wrong indicator of whether or not the quality of service at a coffee shop. Quality good service will be able to make customers feel at home and loyal for always come back to visit. This study aims to determine the level of satisfaction customers for the quality of services and facilities at Barista Coffee I Bangkalan. This study uses the Service Quallity analysis method of value calculation gap (gap) by using respondents as many as 94 people, respondents used are Barista Cooffee I Bangkalan customers. Research result it can be concluded that the level of customer satisfaction at Barista Coffee I Bangkalan still not fulfilled. This is evidenced from the results of the calculation of the level total suitability between total perception ($\sum X_i = 5662$) and total value expectation ($\sum Y_i = 6150$) obtained a value of 92.07%. Value calculation results gap (gap) attribute used to assess the level of satisfaction Barista Coffee I Bangkalan customers and gap calculations for each dimensions show that the values obtained from the 5 dimensions are (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) are negative (-). This matter shows the fulfillment of customer satisfaction Barista Coffee I Bangkalan yet fulfilled.

Keywords: Barista Coffee, Customer Satisfaction, Service Quality