

Abstrak

Persaingan bisnis warung kopi saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan pada warung kopi tersebut. Dengan adanya keputusan yang bijak dan baik dapat dilihat dari suatu tercapainya pengoptimalan yang telah di rencanakan, disini saya akan menggunakan model sistem pendukung keputusan yang akan digunakan menerapkan metode *servqual* dan IPA. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan warung tersebut, saya melakukan observasi di Warung Kopi Shelter Telang Kamal Madura yang terletak di Jalan Raya Telang. Lokasi ini dipilih karena merupakan banyak pelanggan yang mengunjungi warung tersebut. Lokasi ini juga yang akan menjadi objek penelitian di dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian di atas, dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan di Shelter Kopi dengan memfokuskan pada faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari variabel bukti keyakinan (*Assurance*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), empati (*Emphaty*), berwujud (*Tangible*).

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan, Servqual dan IPA

Abstract

The competition of the coffee shop business is now increasingly competitive so that it changes the way of thinking of the community in choosing and evaluating services at the coffee shop. With a wise and good decision can be seen from the achievement of the planned optimization, here I will use a decision support system model that will be used to implement the *servqual* and IPA methods. To be able to find out the services provided by the stall, I made observations at the Telang Kamal Madura Shelter Coffee Shop located on Jalan Raya Telang. This location was chosen because there were many customers visiting the shop. This location will also be the object of research in this study. Based on the description above, research on the level of customer satisfaction in the Coffee Shelter by focusing on factors of service quality

consisting of variables of evidence of confidence (Assurance), reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), empathy (Emphaty), tangible (Tangible).

Keywords: Satisfaction, Service, Servqual and IPA

