

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan. 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 tersebut, saya melakukan observasi di Cafe Abell 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

Quality of service is one of the survival requirements of a company. 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, I made observations at Kamal Madura Telang Abell Cafe located on Telang street. This location was chosen because it is a lot of customers visiting the stall. This location will also be the object of research in this study. Based on the description above, a study was conducted on the level of customer satisfaction at the Coffee Shelter by focusing on factors of service quality consisting of variables of confidence, reliability, responsiveness, empathy , tangible .