

## ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, dan para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Salah satu usaha dagang yaitu café shop bernama *Cafe Shop Shisa* yang terletak di Bondowoso. Minuman kopi yang identik minumannya untuk para lelaki tapi pada observasi pengamatan ternyata banyak wanita yang juga cenderung menghabiskan waktu mereka di “*Cafe Shop Shisa*”, mulai dari pelajar, mahasiswa, pembisnis, keluarga dan lain-lain. Walaupun peminat café kini semakin marak, namun target *Cafe Shop Shisa* masih belum sampai dengan realisasi yang diinginkan, hal ini dapat terjadi karena faktor pelayanan yang kurang memberi kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen café shop shisa Bondowoso berdasarkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survei. Penelitian ini adalah konsumen café shop shisa Bondowoso yang berjumlah 100 orang. pengumpulan data menggunakan data kuesioner sedangkan analisis data dilakukan dengan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) tingkat kepuasan konsumen tinggi pada kualitas pelayanan yang dilihat dari atribut bukti fisik dilihat dari atribut kehandalan (2) dilihat dari kehandalan menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan konsumen yang tinggi terhadap kualitas layanan (3) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas layanan ditinjau dari daya tanggap masih tergolong sedang (4) tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari jaminan masuk dalam Kategori kepuasan yang tinggi (5) empati memiliki penilaian tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi melebihi harapan konsumen pada kualitas pelayanan (6) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di tinjau dari ditinjau semua aspek termasuk dalam kategori kepuasan pelanggan yang masuk dalam kategori puas dengan indek kepuasan 80%.

**Kata kunci:** Kualitas layanan dan kepuasan konsumen

## ABSTRACT

Competition in the business world is getting sharper, and marketers are required not only to improve product quality but also service quality to be able to emerge as a winner in the competition. One of the trading businesses is a cafe shop called Cafe Shop Shisa which is located in Bondowoso. Coffee drinks are identical to drinks for men, but based on observations, it turns out that many women also tend to spend their time at "Cafe Shop Shisa", ranging from students, college students, businessmen, families and others. Although cafe enthusiasts are now increasingly widespread, the target of Cafe Shop Shisa has not yet reached the desired realization, this can happen due to service factors that do not provide satisfaction to customers. This study aims to determine the level of consumer satisfaction of Shisa Bondowoso café shop based on physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research is a quantitative research and a survey research. This research is a consumer cafe shop shisa Bondowoso totaling 100 people. Data collection uses questionnaire data while data analysis is carried out with consumer satisfaction. The results of this study indicate that: (1) the level of customer satisfaction is high on service quality as seen from the physical evidence attribute seen from the reliability attribute (2) seen from the reliability shows that there is a high level of customer satisfaction with service quality (3) the level of customer satisfaction in service quality in terms of responsiveness is still classified as moderate (4) the level of consumer satisfaction in terms of guarantees is included in the high satisfaction category (5) empathy has an assessment of a higher level of consumer satisfaction exceeding consumer expectations on service quality (6) consumer satisfaction level on quality service is reviewed from a review of all aspects included in the category of customer satisfaction which is included in the satisfied category with a satisfaction index of 80%.

**Keywords:** Service quality, customer satisfaction.