

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan dengan dimensinya yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan menggunakan metode servqual untuk mengukur kepuasan konsumen Cafe Rame-Rame. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis besarnya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam mengukur kepuasan konsumen Cafe Rame-Rame dengan menggunakan metode servqual. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, dan teori kepuasan konsumen dan teori metode servqual. Penelitian dilakukan pada konsumen Cafe Rame-Rame. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 80 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang uji instrumen data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian analisis servqual. Uji validitas dan reliabilitas dengan dua macam pernyataan yaitu pernyataan kinerja dan harapan menghasilkan data yang valid dan reliabel. Kualitas layanan yang meliputi aspek kinerja (*performance*) masih lebih kecil dari aspek harapan (ekspektasi), artinya kualitas layanan Cafe Rame-Rame Jember masih belum memenuhi harapan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik sehingga dapat merasa puas.

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is how the quality of service with its dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy by using the servqual method to measure the satisfaction of Cafe Rame-Rame. The purpose of the study was to determine and analyze the amount of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in measuring the satisfaction of Cafe Rame-Rame using the servqual method. The theories used in this study are marketing management theory, service quality theory, and patient satisfaction theory and servqual method theory. The study was conducted on Cafe Rame-Rame. This type of quantitative descriptive research uses purposive sampling method with a sample of 80 respondents. The nature of the research is explanatory. Test equipment that tests data instruments which include validity and reliability tests, then servqual analysis. Test the validity and reliability with two kinds of statements, namely performance statements and expectations to produce valid and reliable data. The quality of service which includes the aspect of performance (performance) is still smaller than the aspect of expectations (expectations), meaning that the quality of service of Cafe Rame-Rame Jember still does not meet customer expectations to get the best service so that they can feel satisfied.

Keywords: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction*

