

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan metode *Service Quality* pada café Doesoen Kakao. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Service Quality* dengan menggunakan bantuan software SPSS 22, dalam penelitian ini menggunakan metode random sampling untuk pengambilan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini, sampel dalam penelitian ini diketahui sejumlah 75 responden/pelanggan dengan kriteria responden adalah 17 tahun keatas. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Gap tunggal diperoleh angka sebesar 0,59 atau 59% yang artinya bahwa konsumen cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang berikan oleh café Doesoen Kakao Banyuwangi.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.



ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the Service Quality of Customer Satisfaction with the Service Quality method in the Cocoa Doesoen café. The method used in this research is Service Quality using the help of SPSS 22 software, in this study using a random sampling method for sampling to be used in this study, the sample in this study was 75 respondents / customers with the respondent's criteria being 17th and above. The results of this study can be seen that a single Gap obtained a number of 0.59 or 59%, which means that consumers are quite satisfied with the quality of service provided by the Banyuwangi Cocoa Doesoen café.

Keywords: *Customer Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsivines, assurance, Empathy*

