

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur serta menganalisis kualitas layanan di Nonik Bistro dengan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Terdapat 15 atribut layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL diuji melalui kuesioner yang disebarakan kepada 53 responden. Hasil analisis *gap* menunjukkan adanya beberapa atribut dengan nilai negatif, yang artinya masih perlu adanya perbaikan layanan, terutama pada RL3 (makanan tersedia atau tidak sold out), RL1 (ketepatan waktu penyajian), dan A2 (sikap sopan dan profesional staf) yang berada di Kuadran I IPA (*Concentrate Here*). Sementara itu, sebagian besar atribut lainnya berada pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), menunjukkan kinerja yang sudah baik dan perlu dipertahankan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis bagi Nonik Bistro dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kuadran, Atribut kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to measure and analyze the service quality at Nonik Bistro using the SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) methods. A total of 15 service attributes based on the five SERVQUAL dimensions were assessed through a questionnaire distributed to 53 respondents. The gap analysis results show several attributes with negative scores, indicating a need for service improvement, particularly RL3 (availability of food items), RL1 (timeliness of food and beverage service), and A2 (courtesy and professionalism of staff), which fall into IPA Quadrant I (Concentrate Here). Meanwhile, most other attributes fall into Quadrant II (Keep Up the Good Work), indicating good performance that should be maintained. The findings of this study are expected to serve as a strategic reference for Nonik Bistro in enhancing service quality and customer satisfaction.

Keywords: SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), Quadrant, Attributes Customer Satisfaction