

INTISARI

Masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi pimpinan atau manajer JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo Yogyakarta dalam menjalankan strategi operasinya. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo kepada setiap pelanggannya dan mengetahui apakah variabel-variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara partial ataupun bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan melakukan interview atau wawancara kepada 10 pelanggan JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo secara acak. Dari hasil wawancara, menunjukkan bahwa JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi terciptanya kepuasan pelanggan. Namun, dari lima variabel dimensi kualitas pelayanan, variabel *assurance* (jaminan) kurang berperan dalam pengaruh kepuasan pelanggan. Akan lebih baik lagi apabila JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo Yogyakarta lebih meningkatkan dimensi kualitas pelayanan. Semakin meningkatnya mutu kualitas pelayanan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Sehingga hal tersebut dapat menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, pendekatan kualitatif, jaminan, dimensi, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Quality problems is one of the important and very necessary part of getting a serious concern for leaders or managers JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo Yogyakarta in running its operations strategy. The aim of this research was to determine customer satisfaction with the services provided by each employee JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo to every customer and find out if the variables tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially or jointly affect the level of customer satisfaction JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo Yogyakarta.

The method used is descriptive method with qualitative approach. Data used in this study are primary data, to conduct the interview or interviews with 10 customers JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo randomly. From interviews, showed that the JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo has met dimensions of service quality, so that it can influence the creation of customer satisfaction. However, of the five dimensions of service quality variables, variable assurance (guarantee) lesser role in the influence of customer satisfaction. It would be better if JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo Yogyakarta more increase the dimensions of service quality. Increasing the quality of service quality, it will also increase the customer satisfaction. So that it can create customer loyalty to the company.

Keywords: customer satisfaction, a qualitative approach, warranties, dimensions, quality of service.