



ABSTRAKSI

Penelitian ini mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan dan pengaruh kepuasan konsumen untuk dapat tetap adanya kunjungan kembali sehingga dapat bersaing dengan *cafe-cafe* lain. Objek penelitian ini adalah Coklat Cafeshop Yogyakarta. Data yang didapat dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka, dan menyebarkan kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan metode *service quality* dengan analisa statistik *descriptive*. Data primer pada penelitian ini diperoleh sebanyak 100 responden yang sedang berkunjung di Coklat Cafeshop.

Hasil yang di dapat dari penelitian ini adalah setiap variabel dari kualitas layanan yaitu Atribut primer Keandalan (*Reliability*) di dapat variabel sesuai pemesanan sesuai; tepat waktu; cara pembayaran mudah; teliti dalam pengembalian uang. Daya tanggap (*responsiveness*) variabelnya pelayanan baik; ramah menanggapi keluhan; dan cekatan. Jaminan (*assurance*) dengan variabel ramah; memahami menu; menu yang tersedia enak; penampilan menu menarik, makanan higienies; dan porsi banyak. Untuk atribut primer empati (*emphaty*) variabel yang di dapat yaitu mengutamakan; tepat waktu; kenyamanan pelayanan. Bukti langsung (*tangible*) dengan variabel yang di dapat tempat strategis; ruangan *indoor* bersih; ruangan *outdoor* bersih; dekorasi ruangan menarik; fasilitas lengkap; tempat parkir motor luas; dan tempat parkir mobil luas.

Kata kunci : *Sevice Quality*, Kualitas layanan, kepuasan konsumen



ABSTRACT

This research identified influence of service quality and customer satisfaction for they want to visit again so this cafe can compete with the others. This research object was Coklat Cafeshop Yogyakarta. Data was obtained from observation, interview, literature review, and questionnaire then it was processed by service quality method with descriptive statistical analysis. This primary research was 100 respondents who were visiting Coklat Cafeshop.

This research result was each service quality variable produced its realibility from ordering, on time, easy payment, carefulness of returned the money. Its responsiveness is good service, hospitality of responding a complaint, and dexterity. Assurance with hospitable varible; understanding menu; serving delicious menu; attractive menu appearance; hygienic food; serving much portions. Variable of emphaty primary attribute was considering as most important; on time; convenience of service. Tangible with the variable was strategic place; clean indoor room; clean outdoor room; attractive decoration; complete facilitation; large motorcycle and car parking area.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction