

ABSTRAK

Saat ini sudah marak *Coffee Shop* di kota-kota besar. Untuk menghadapi persaingan setiap *coffee shop* berusaha memberikan yang terbaik khususnya pada kualitas pelayanan, begitu pula dengan Yellow Truck Coffee and Tea Co Bandung. Suatu pelayanan harus sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen akan puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar harapan dan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen pada Yellow Truck Coffee and Tea Co Bandung serta untuk mengetahui tingkat kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Yellow Truck Coffee & Tea Co Bandung.

Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, penyebaran kuesioner, serta studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Yellow Truck Coffee & Tea Co Bandung adalah sebesar 79,9% yang dapat dikategorikan baik, sedangkan besar harapan konsumen pada pelayanan Yellow Truck Coffee & Tea Co Bandung adalah 91,765% yang dapat dikategorikan sangat penting. Dari hasil analisis IPA atribut yang termasuk pada kuadran A adalah P3, P6, P10, P12, dan P13. Kemudian, untuk kuadran B adalah P4, P5, P8, P11, P14, dan P17. Dan atribut yang termasuk kedalam kuadran C yaitu P7, P9, P15, P16, dan P19. Terakhir adalah kuadran D mencakup atribut P1, P2, dan P18.

Kata Kunci: IPA (*Importance Performance Analysis*), Kualitas Pelayanan, GAP

ABSTRACT

Nowadays, many Coffee Shop in big cities. To face competition every coffee shop need to provide the best, especially in the quality of service, likewise the Yellow Truck Coffee and Tea Co Bandung. A service must be in accordance with the expectations of the consumers to satisfied them. The purpose of this research is to find out how big the expectations and service perceived by consumers on Yellow Truck Coffee and Tae Co Bandung and to determine the level of the gap between the expectations and consumers' perceptions of service quality Yellow Truck Coffee & Tea Co Bandung.

Type of this research is a descriptive method. Data collection techniques used are observation, questionnaires, and documentation study. This research uses IPA (Importance performance Analysis).

Based from the research that has been conducted consumer perceptions of service quality Yellow Truck Coffee & Tea Co Bandung is 79.9%, which can be categorized as good, meanwhile, consumer expectations to service Yellow Truck Coffee & Tea Co Bandung is 91.765%, which can be categorized as very important. From the analysis of IPA attributes which is included in quadrant A is P3, P6, P10, P12, and P13. Then, for the B quadrant is P4, P5, P8, P11, P14, and P17. And attributes are included in quadrant C is P7, P9, P15, P16, and P19. Last, the attributes which is included in quadrant D are P1, P2 and P18.

Keywords: IPA (Importance Performance Analysis), Service Quality, GAP