

ABSTRAK

Penelitian ini ditunjukkan untuk mengamati pengaruh dari *service quality* terhadap kepuasan pelanggan Kanz *Coffee and Eatery* di Bandung. Kanz *Coffee and Eatery* didirikan pada tanggal 3 November 2017 yang berlokasi di Jalan Terusan Bojongsoang, Kabupaten Bandung. Kanz *Coffee and Eatery* menyajikan berbagai menu dalam negeri dan luar negeri. Desain interior yang nyaman juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kepentingan kualitas layanan tersebut dievaluasi dengan diadakannya penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi *service quality* yang telah diterapkan oleh Kanz *Coffee and Eatery* untuk pelanggan yang telah mengunjungi Kanz *Coffee and Eatery*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Nonprobability Sampling* jenis *Sampling Purposive* dengan melibatkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah harapan pelanggan Kanz *Coffee and Eatery* adalah sesuai dengan presentase 83%. Sedangkan persepsi pelanggan atas kinerja yang telah diberikan Kanz *Coffee and Eatery* adalah memuaskan dengan presentase 83%. Tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja adalah 4,14, sedangkan tingkat harapan 4,14 dapat diartikan bahwa kepentingan telah sesuai dengan kinerja yang diberikan. Terdapat 4 aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas layanan Kanz *Coffee and Eatery*.

Kata kunci: *Service Quality*, Metode *Importance Performance Analysis*.