

ABSTRAK

Giggle Box Cafe & Resto merupakan salah satu café yang ada di Bandung khususnya di daerah Progo No. 33, Bandung. Pertumbuhan jumlah café di Bandung meningkat setiap tahunnya. Dari setiap café memiliki keunikan dan ciri khasnya masing-masing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen (kenyataan) terhadap kualitas layanan Giggle Box Cafe & Resto, untuk mengetahui harapan konsumen terhadap kualitas layanan Giggle Box Cafe & Resto, untuk mengetahui tingkat kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Giggle Box Cafe & Resto serta untuk mengetahui hasil analisis *Importance Performance Analysis* dari masing – masing atribut kualitas layanan dari Giggle Box Cafe & Resto

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang menjadi sampel dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *service quality*, indeks kepuasan konsumen, dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Serta menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah datang ke Giggle Box Resto and Cafe di Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Giggle Box Cafe & Resto Bandung adalah sebesar 76,88% yang dapat dikategorikan baik, sedangkan besar harapan konsumen pada pelayanan Giggle Box Cafe & Resto Bandung adalah 83,18% yang dapat dikategorikan sangat penting. Dari hasil analisis IPA atribut yang termasuk pada kuadran A adalah 2 (*tangible*). Kuadran B adalah nomor 1, 4, dan 5 (*tangible*), nomor 7 dan 8 (*emphaty*), nomor 13 (*responsiveness*), nomor 15, 16, dan 17 (*assurance*). Kuadran C yaitu nomor 3 dan 6 (*tangible*), nomor 9 dan 10 (*reliability*), nomor 12 dan 14 (*responsiveness*). Kuadran D mencakup atribut nomor 11 (*reliability*).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Importance-Performance Analysis (IPA)*