

## **ABSTRAK**

Warung kelontong merupakan warung yang menyediakan barang-barang kebutuhan sehari-hari, barang yang dijual warung kelontong ini hampir sama dengan yang disediakan oleh minimarket-minimarket modern. Masalah adanya minimarket ini bukan tidak mungkin menimbulkan persaingan dagang dengan warung kelontong. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana layanan Warung Kelontong di Kecamatan Bojongsong Kabupaten Bandung serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan sampel sebanyak 100 orang yang merupakan pelanggan Warung Kelontong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Warung Kelontong sudah cukup baik, namun kinerja layanannya masih berada dibawah harapan pelanggan dengan terdapat lima item yang perlu diperbaiki.

Lima item yang perlu diperbaiki yaitu bangunan, kebersihan, kenyamanan, penampilan pedagang, dan pelayanan yang memuaskan. Sedangkan saran yang bisa diberikan diantaranya adalah warung kelontong didekor semenarik mungkin agar mudah dilihat dan diingat, menjaga kebersihan warung serta barang yang dijual, disediakan tempat duduk untuk pelanggan, mulai memperhatikan kerapian penampilan pedagang, dan melakukan pelayanan yang cepat dan tepat.

**Kata Kunci:** Warung Kelontong, Kualitas Pelayanan