

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengamati pengaruh dari *service quality* atau pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen BTW Café di Bandung. BTW Café didirikan pada bulan Juni tahun 2017 yang berlokasi di kawasan UNJANI, Cimahi. BTW Café menyajikan berbagai menu lokal yang sedang kekinian dan sedang digemari oleh masyarakat, dengan menu utama yaitu sate taichan. Desain interior yang unik dan nyaman juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Kepentingan kualitas layanan tersebut dievaluasi dengan diadakannya penelitian ini. Variabel dari *service quality* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 orang pelanggan di BTW Cafe. Metode pengolahan data dilakukan dengan menggunakan validitas, reliabilitas dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui analisis GAP. Selain itu, penelitian ini dapat mengetahui faktor apa saja yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* terhadap 100 responden di BTW Café Cimahi, menunjukkan bahwa semua indikator *Service Quality* memiliki nilai yang kurang dari yang diharapkan konsumen, yaitu nilai rata-rata gap sebesar - 0,91. Selain itu dari total 32 pernyataan dalam kuisioner, terdapat 14 poin yang berada di Kuadran I (prioritas utama), 14 poin di Kuadran II (pertahankan kinerja), 3 poin di Kuadran III (prioritas rendah), dan 1 poin di Kuadran IV (berlebihan).

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis, Pemasaran*