

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena meningkatnya jumlah konsumsi kopi pada tahun 2020 dan permasalahan *coffee shop* di kota Bandung seperti *Zero Hour Coffee* dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan, ditingkatkan oleh *Zero Hour Coffee*.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan studi deskriptif melalui media kuesioner dari populasi customer yang datang ke *Zero Hour Coffee* dengan sampel 200 responden. Kuesioner yang dibagikan ke responden menggunakan skala pengukuran likert yang dilengkapi dengan berbagai teknik pengumpulan data. Sedangkan, dari segi pengujian penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas dengan metode yang digunakan yaitu model kano.

Dalam hasil penelitian yang didapatkan terdapat dua atribut layanan *Zero Hour Coffee* yang masuk ke dalam kategori *Must be*, tujuh belas atribut layanan *Zero Hour Coffee* masuk ke dalam kategori *One dimensional*, dan dua atribut layanan *Zero Hour Coffee* masuk ke dalam kategori *Attractive*.