

## ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk yang semakin pesat dan perubahan gaya hidup yang semakin modern menyebabkan perkembangan industri dalam bidang kuliner terus mengalami peningkatan. Semakin banyak bermunculan jenis bisnis dan pelaku usaha yang berinovasi untuk membuka suatu usaha dalam bidang kuliner. Industri bidang kuliner tidak hanya semata-mata untuk menjual produknya saja, namun setiap café atau restaurant harus memperhatikan kualitas layanan pada perusahaannya agar terus dapat menarik konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen dapat terus berkunjung untuk melakukan *repeat buying* dan menjadi loyal terhadap perusahaan serta dapat merekomendasikan café atau restoran kita kepada lingkungannya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur *customer satisfaction* berdasarkan dimensi *servqual* yang telah diterapkan oleh GiggleBox Café & Resto untuk pelanggan yang telah mengunjungi Gigglebox Café & Resto.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang dibutuhkan yaitu data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, observasi, dan studi pustaka. 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) serta *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil perhitungan analisis deskriptif menunjukkan bahwa kenyataan dan harapan mendapati skor sebesar 79,78% (penting) dan 83,98% (sangat penting). Nilai GAP antara kenyataan dan harapan sebesar -0,13. Selain itu hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 64,32% (cukup puas). Kemudian pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa pada kuadran III (prioritas utama) atribut ke-4 dan ke-12 perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci :** *Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*