

ABSTRAK

Perubahan gaya hidup yang semakin *modern* membuat banyak bermunculan jenis bisnis dan pelaku usaha untuk berinovasi dalam membuka suatu usaha dalam bidang kuliner. Industri bidang kuliner tidak hanya semata-mata untuk menjual produknya saja, namun setiap perusahaan terutama pengusaha makanan perlu memperhatikan kualitas layanan pada perusahaannya agar terus dapat menarik konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen dapat terus berkunjung dan menjadi loyal terhadap perusahaan serta dapat merekomendasikan kepada lingkungannya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dimensi *servqual* yang telah diterapkan oleh Café Teduh Terra untuk pelanggan yang telah mengunjungi Café Teduh Terra.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang dibutuhkan yaitu data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi dengan melibatkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Café Teduh Terra pada perhitungan rata-rata analisis deskriptif pada kenyataan yaitu sebesar **84.3%**, yang artinya sangat penting. Sedangkan hasil rata-rata analisis deskriptif pada harapan yaitu sebesar **83.9%**, yang artinya sangat penting.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis, Service Quality.