

ABSTRAK

Kafe telah menjadi fenomena budaya dan sosial yang signifikan di era modern, terutama di kalangan generasi muda. Dengan adanya peningkatan minat tersebut, tentu berdampak pada meningkatnya persaingan di industri café dan restoran. Sehingga pemilik café dan restoran harus melakukan inovasi dan mengembangkan konsep, hidangan, hingga kualitas layanan café dan restoran yang dimilikinya agar memiliki ciri khas yang berkesan dimata wisatawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh The Sage Café and Resto kepada konsumennya berdasarkan dimensi kualitas layanan yang telah diterapkan oleh The Sage Café and Resto.

Metode pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif dengan melalui penyebaran kuisioner, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Sementara untuk mendukung data penelitian, peneliti menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa nilai rata-rata harapan dari masing-masing dimensi Service Quality pada layanan yang diberikan oleh The Sage Café and Resto adalah sebesar 88% yang artinya sangat penting. Sedangkan nilai rata-rata kenyataan yang didapat oleh pengunjung sebesar 75% yang menunjukkan pada posisi penting. Sementara itu, berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA) The Sage Café and Resto menuunjukkan berada pada kuadran II (prioritas utama), tetapi harus memperhatikan kuadran yang membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index*, Kualitas Layanan, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).