

## ABSTRAK

Kondisi persaingan Industri kreatif di bidang Kuliner di Indonesia semakin tinggi. Bober Café adalah salah satu usaha bisnis kuliner di Indonesia yang berada di Kota Bandung. Kota Bandung menjadi pusat para pebisnis kreatif, banyak bisnis café bermunculan dengan berbagai konsep dan inovasi yang baru didukung dengan performa karyawan yang baik. Tingginya tingkat persaingan bisnis kuliner diikuti dengan pangsa pasar yang semakin tumbuh membuat Bober Café harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan strategi peningkatan kualitas layanan pada Bober Café Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik *non-probability judgement sampling* dengan jumlah responden yang diambil sebagai sampel adalah 384 responden. Menggunakan *Customer Satisfaction Index* kemudian dianalisis lagi menggunakan *Important Performance Analysis* dalam mengetahui nilai kepuasan dan pemetaan kualitas pelayanan .

Hasil dari penelitian ini adalah analisis kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan memperoleh tanggapan yang baik dari responden. Tingkat kepuasan pelanggan Bober Café berada dalam kategori puas (66%-80). Untuk hal tingkat kualitas pelayanan berdasarkan *Tangible* dan *Assurance* memiliki tingkat kinerja yang baik dan telah sesuai dengan harapan pelanggan, *Empathy* memiliki kinerja yang baik, namun bagi pelanggan tidak terlalu penting, *Realibility* memiliki tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan sedangkan *Responsive* memiliki tingkat kinerja yang rendah, namun kurang penting bagi pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Strategi ,*Customer Satisfaction Index* dan *Important Performance Analysis*.**