

KUALITAS PELAYANAN PADA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

¹Tiris Sudrartono ²Ratnanto Aditiarno

¹²Politeknik Piksi Ganesha Bandung

¹tiris.sudrartono@gmail.comT, ²ratnanto.aditiarno@gmail.com

ABSTRACT

In the era of globalization in the business sector and very tight competition in various business units that require business managers to compete to attract consumers to buy the products they offer, this study aims to find out about the quality of service at the level of consumer satisfaction at "Café Jolie-Bee Bandung" which provides food and beverage menus, this research method uses a qualitative method with a direct observation approach by the author and interviews with consumers directly and with managers, it is known that the cafe has made efforts to improve the quality of service to consumers through efforts made in the form of increasing physical evidence (tangibles), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy both through training and continuous employee coaching, things that need to be fixed by cafe managers are the provision of ornamental plants, karaoke music, product certificates and awards, provision of criticism and suggestion boxes and information about toilets and employee behavior that must be improved so that an inviting atmosphere is created and consumers feel comfortable being at "Café Jolie-Bee".

Kata kunci : Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Di era globalisasi di sektor bisnis dan persaingan yang sangat ketat diberbagai unit usaha sehingga mengharuskan pengelola usaha berlomba lomba menarik konsumen agar dapat membeli produk yang ditawarkannya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pada Tingkat kepuasan konsumen di "Café Jolie-Bee Bandung" yang menyediakan menu makanan dan minuman, metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan pengamatan langsung penulis dan wawancara dengan konsumen langsung maupun dengan pengelola, diketahui bahwa café telah melakukan Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen melalui upaya upaya yang dilakukan berupa dalam bentuk meningkatkan bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) baik melalui Latihan maupun pembinaan pegawai secara terus menerus, hal yang perlu di benahi oleh pengelola café adalah penyediaan tanaman hias, karaoke music, sertifikat produk dan penghargaan, penyediaan kotak kritik dan saran serta informasi tentang toilet serta perilaku pegawai yang harus ditingkatkan sehingga tercipta suasana mengundang dan konsumen merasa nyaman berada di "café Jolie-Bee".

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen