

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pago Coffee Bar Tulungagung” ini ditulis oleh Alif Rahmadani Ramadhan, NIM.12405193249, Pembimbing Fitrianiatsany, S.Sos, M.A.

Konteks dalam penelitian ini didasari oleh Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. selanjutnya menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan tentu saja pelanggan merasa semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, juga berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan semakin baik pelayanan yang di berikan oleh pengusaha bagi para customernya.

Focus dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pago Coffee Bar Dan Bagaimana strategi pelayanan terhadap keouasan konsumen Pago Coffee Bar.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian narrative deskriptif-kualitatif. Dengan pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. bersumber dari, Pemimpin dan konsumen Pago Coffee Bar Tulungagung. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini dengan pendekatan menggunakan analisis berdasarkan kejadian dilapangan dari indikator – indikator Kualitas pelayanan lalu dijabarkan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan dengan teks yang bersifat naratif.

Hasil Penelitian ini menunjukkan Pelanggan Pago Cofee Bar mendapatkan kualitas pelayanan yang memadai dan sangat baik, dapat dibuktikan dengan wawancara dengan analisis menggunakan indikator – indikator kualitas pelaynan yakni *Tangibles*, *realibility*, *Responsive*, *Assurance*, dan *Empathy* pelanggan Pago Coffee Bar mereka merasakan semua dimensi tersebut, sehingga dapat memberikan rasa kepuasan dalam berbelanja di Pago Coffee Bar, sehingga Aspek kepuasan Konsumen diraih oleh Pago Coffee Bar. Pago Coffee Bar menyatakan melaksanakan kelima dimensi dalam kualitas pelayanan dalam melaksanakan strategi pelayanan di Pago Coffee Bar, selain itu Pemilik memperhatikan SOP yang sudah dibentuk oleh Pago Coffee Bar dalam strategi pelayanan, dimana sistim perekrutan pegawai juga melalui tahap – tahap yang begitu terstruktur serta mengutamakan attitude sehingga memberikan pelayanan yang terbaik untuk Pago Coffee Bar

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The thesis with the title "Application of Service Quality to Consumer Satisfaction at Pago Coffee Bar Tulungagung" was written by Alif Rahmadani Ramadhan, NIM.12405193249, Supervisor Fitriyanatsany, S.Sos, M.A.

The context in this research is based on improving service quality which is one of the marketing strategies that prioritizes fulfilling customer desires. Furthermore, to create high service quality, a company must offer services that customers can accept and feel in accordance with or even exceed customer expectations. The better the quality of service provided to customers, of course the more satisfied customers feel. The satisfaction felt by customers also has a positive impact on the company, including encouraging the creation of customer loyalty and the company's reputation, the better the service provided by entrepreneurs to their customers.

The focus of this research is, How does the quality of service affect consumer satisfaction at Pago Coffee Bar, and How does the service strategy affect consumer satisfaction at Pago Coffee Bar.

This type of research uses descriptive-qualitative narrative research methods. By collecting data using interviews, observation and documentation. sourced from, Leaders and consumers of Pago Coffee Bar Tulungagung. The data analysis technique in this qualitative research is an approach using analysis based on events in the field from service quality indicators and then explained with short descriptions, charts, relationships between categories and with narrative text.

The results of this research show Pago Coffee Bar customers receive adequate and very good service quality, which can be proven by interviews with analysis using service quality indicators, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Pago Coffee Bar customers experience all dimensions. so that it can provide a sense of satisfaction when shopping at Pago Coffee Bar, so that the aspect of consumer satisfaction is achieved by Pago Coffee Bar. Pago Coffee Bar states that it implements the five dimensions of service quality in implementing service strategies at Pago Coffee Bar, apart from that the owner pays attention to the SOPs Pago Coffee Bar has established a service strategy, where the employee recruitment system also goes through very structured stages and prioritizes attitude so as to provide the best service for Pago Coffee Bar

Keywords: Service Quality and Consumer Satisfaction