

ABSTRAK

Ekla Ripala Gani : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Cafe Kuali Nyonya Di Kota Padang

Pembimbing : Muthia Roza Linda, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan cafe Kuali Nyonya melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*.

Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif. Penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang mengunjungi cafe Kuali Nyonya Padang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Berdasarkan pembahasan yang ada, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada cafe Kuali Nyonya berada dalam kategori cukup puas. Dimensi bukti fisik (puas), kehandalan (cukup puas), daya tanggap (cukup puas), jaminan (cukup puas), dan empati (cukup puas). Dengan nilai rata-rata keseluruhan yaitu 2,81 dengan TCR sebesar 56,11%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan