

ABSTRAK

Vania Chalista : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Café Kopi Pagi di Kota Padang.

Pembimbing : Okki Trinanda, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan café Kopi Pagi 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 café Kopi Pagi 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 café Kopi Pagi Padang ini memperoleh rata-rata 3.98 dengan TCR 80% yang berarti bahwa kualitas pelayanan café Kopi Pagi dikategorikan Tinggi. Dengan memiliki lima indikator yaitu dimensi bukti fisik memiliki rata-rata 4.07 dan TCR 82% dalam kategori sangat tinggi, dimensi kehandalan memiliki rata-rata 3.94 dan TCR 79% dalam kategori tinggi, dimensi daya tanggap dengan rata-rata 3.87 dan TCR 78% dikategorikan tinggi, dimensi jaminan dengan rata-rata 3.94 dan TCR 79% dalam kategori tinggi, dan dimensi empati dengan rata-rata 4.09 dan TCR 82% dalam kategori sangat tinggi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Pelanggan



This document was created with the Win2PDF "print to PDF" printer available at <http://www.win2pdf.com>

This version of Win2PDF 10 is for evaluation and non-commercial use only.

This page will not be added after purchasing Win2PDF.

<http://www.win2pdf.com/purchase/>