

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Kedai Meera Kopi di Kota Padang

Oleh: Ridho Oka Hidayat

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terjadi di Kedai Meera Kopi khususnya tentang kualitas pelayanan, yang mana pelanggan belum merasa puas terhadap layanan atau fasilitas yang ada pada Kedai Meera Kopi. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi. Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kedai Meera Kopi. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer, yaitu kuesioner yang telah diisi oleh konsumen Kedai Meera Kopi. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan, kualitas pelayanan di Kedai Meera Kopi yang paling dominan adalah indikator *reliability* dengan skor rata-rata 3,86. Sedangkan yang paling rendah adalah indikator *empathy* dengan skor rata-rata 2,81. Secara umum skor rata-rata kualitas pelayanan Kedai Meera Kopi adalah 3,30 pada kategori cukup. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kedai Meera Kopi