

## ABSTRAK

**Denny Abdillah**, NPM. 15.31.0696. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hello Coffe. Co Banjarmasin.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Hello Coffee.Co* Banjarmasin selama ini. dan untuk mengetahui bagaimana analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Hello Coffee.Co* Banjarmasin yang seharusnya

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data dalam bentuk kuesioner dan wawancara. Teknik pengumpulan data observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan berpedoman pada data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan menggunakan metode deskriptif.

Hasil penelitian menemukan bahwa dalam menunjang kualitas pelayanan Hello Coffe. Co Banjarmasin dibutuhkan beberapa dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat terbentuknya kualitas pelayanan. Dimensi pokok kualitas pelayanan tersebut antara lain *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiviness*. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan kedai kopi Hello Coffe. Co Banjarmasin, khususnya pelanggan yang sering datang untuk mengkonsumsi beberapa menu makanan dan minum kopi.

Kesimpulan dari skripsi ini adalah sebagai pendatang baru dalam industri kedai kopi, *Hello Coffee.Co* sudah dihadapkan dengan tantangan-tantangan. Salah satu diantaranya adalah usaha dalam meningkatkan penjualan agar tercapainya titik impas sehingga nilai modal yang sudah dikeluarkan bisa didapatkan kembali Permasalahan pada *Hello Coffee.Co* Banjarmasin terjadi kenaikan dan penurunan penjualan. *Hello Coffee.Co* Banjarmasin menyadari bahwa sangat pentingnya Pelayanan Prima untuk memberikan kepuasan pelanggan, perhatian dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan. Untuk menunjang hal tersebut, maka Pelayanan Prima harus ditunjang dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan meningkatkan kemampuan dan kiat strategi pelayanan prima. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, pihak *Hello Coffee.Co* Banjarmasin saat ini merekrut seorang barista yang handal dan berpengalaman, menyediakan wifi (internet), toilet, dan tempat parkir

Saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak *Hello Coffee.Co* Banjarmasin adalah peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, mempertahankan kecanggihan peralatan yang telah dimiliki, mencermati ulang mengenai sarana parkir, kebersihan lingkungan dan penampilan karyawan dapat lebih ditingkatkan lagi, memperlihatkan sikap yang ramah kepada pelanggan dan secara terus menerus perlu melakukan komunikasi yang baik kepada setiap pelanggan yang datang.

