

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan penjualan setiap tahun yang tidak stabil di Bacarito Kopi Padang. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang memadai, diantaranya parkir yang yang tidak terlalu luas dan kurang teratur serta pelayanan beberapa barista yang kurang ramah dan kurang senyum. Tujuan penelitian mengetahui kualitas pelayanan Bacarito Kopi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Servperf. Dan usulan perbaikan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada Bacarito Kopi dengan menggunakan metode IPA. Metode yang digunakan ada dua yaitu Servperf dan IPA. Data yang digunakan berupa data primer, yaitu data hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden dengan alternatif jawaban menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Bacarito Kopi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Servperf sebesar 0,89. Ini berarti konsumen belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini ditandai dengan  $Q \leq 1$  yaitu  $0,89 < 1$ . Metode IPA pada diagram kartesius diperoleh atribut pada kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu atribut 4, 12, 13, dan 16. Usulan perbaikan pada atribut 4 tentang informasi menu harus jelas yaitu deskripsi menu harus detail dan rinci, pada atribut 12 tentang kesopanan dan keramahan karyawan, perlu dilakukan pelatihan karyawan. Selanjutnya pada atribut 13 keamanan area parkir perlu dilakukan patroli keamanan, dan atribut 16 tata cara dalam pengaduan masalah, perusahaan harus cepat tanggap dalam pengaduan masalah konsumen.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Servperf, IPA*

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the problem of unstable sales every year in Bacarito Kopi Padang. This is due to the inadequate quality of service, including parking that is not too wide and less regular as well as the service of some baristas who are less friendly and less smiling. The purpose of the study to determine the quality of Service Bacarito coffee in improving consumer satisfaction by using the Servperf method. Proposed improvements that need to be improved and improved on Bacarito coffee using IPA method. There are two methods used, namely Servperf and IPA. The Data used is in the form of primary data, namely data from questionnaires that have been distributed to 100 respondents with alternative answers using a Likert scale. The results showed the quality of Service Bacarito coffee in improving consumer satisfaction by using the Servperf method of 0,89. This means that consumers have not been satisfied with the quality of service provided, it is characterized by  $Q \leq 1$  which is  $0,89 < 1$ . IPA method in Cartesian diagram obtained attributes in Quadrant I which is the main priority of improvement of attributes 4, 12, 13, and 16. Proposed improvements on attribute 4 about menu information should be clear that the menu description should be detailed and detailed, on attribute 12 about politeness and friendliness of employees, it is necessary to conduct employee training. Furthermore, in attribute 13 parking area security needs to be done security patrols, and attribute 16 procedures in complaints of problems, companies must respond quickly to complaints of consumer problems.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Servperf, IPA*