

## ABSTRAK

Kedai *Wake Up!* merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang kuliner dan beralamat di Jalan Raya Jatinangor no. 136, Sumedang. Café yang memiliki konsep yang unik ini mampu menarik perhatian masyarakat Jatinangor yang di dominasi oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil penjajagan diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kualitas pelayanan, sebagai berikut: 1) Lambannya pelayanan yang diberikan, dan 2) Cita rasa makanan yang disajikan tidak konsisten. Permasalahan tersebut diduga karena: 1) Kurang tanggapnya para pelayan dan 2) Kurang sempurnanya kemampuan koki.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilaksanakan Kedai *Wake Up!* dalam meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Hipotesis yang peneliti kemukakan adalah: “Jika Kualitas Pelayanan Dilakukan Berdasarkan Lima Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan, Maka Kepuasan Pelanggan Meningkatkan”. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Analisis. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara, observasi non partisipan, dan penyebaran angket kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Kedai *Wake Up!* dalam pelaksanaan kualitas pelayanan perusahaan masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan tidak meningkat karena banyaknya pelanggan yang memberikan komplain seperti makanan yang terlalu lama disajikan. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan, sebagai berikut: 1) Kurangnya pengawasan manajer terhadap kinerja para karyawan, 2) Kurang semangatnya para karyawan dikarenakan lingkungan tempat bekerja yang kurang mendukung. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan tersebut: 1) Lebih ditingkatkan pengawasan manajer terhadap kinerja dan aktivitas karyawan di lingkungan Kedai *Wake Up!*, 2) Lebih meningkatkan suasana kerja yang membuat para karyawan bersemangat,.

Saran-saran yang peneliti kemukakan adalah: 1) Karyawan lebih meningkatkan respon terhadap pelanggan, 2) Mengadakan pelatihan/evaluasi terhadap kinerja karyawan secara berkala, 3) Ditingkatkannya lingkungan suasana kerja yang dapat membangkitkan semangat kerja para karyawan, dan 4) Manajer perlu meningkatkan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan*