# ABSTRAK

*Myloc Coffee* yang berlokasi di sekitaran Jalan Braga merupakan sebuah kedai kopi yang telah berdiri sejak tahun 2015 hingga saat ini dengan nama awal *Myloc Cafe & Bistro*, saat ini telah berganti lebih singkat menjadi *Myloc Coffee* hingga sekarang. Konsep penataan yang dilakukan oleh *Myloc Cafe* yaitu tema *Industrial* agar lebih menarik dan terkesan enak dijadikan sebagai *background* foto atau mengabadikannya pada *instastory* pribadi. Konsep ini diterapkan agar mampu mengundang kalangan anak muda untuk berkunjung. Tetapi dari hasil pra survey menunjukan bahwa Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung di rasa belum maksimal karena cara melayani konsumen menggunakan bahasa tubuh yang kurang baik ditambah ketepatan waktu dalam penyajian pilihan menu cukup lama disajikan pada meja konsumen. Hal ini tentunya akan menghambat kemajuan untuk *Myloc coffee.*

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah satu Mengetahui gambaran umum *Myloc* *Coffee* Bandung, kedua Mengetahui pelaksanaan pelayanan prima karyawan di *Myloc Coffee* Bandung, ketiga Mengetahui produktivitas kerja karyawan di *Myloc* *Coffee* Bandung, keempat Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap produktivitas kerja karyawan di *Myloc* *Coffee* Bandung, kelima Mengetahui hambatan dan usaha yang dilakukan *Myloc* *Coffee* Bandung dalam hal pengaruh pelayanan prima terhadap produktivitas kerja karyawan. Metode penelitian menggunakan kuantitatif, Teknik pengumpulan data melalui observasi non partisipan, wawancara dan pembagian angket. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskriptif, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Parsial atau Hipotesis, Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil koefisien determinasi dari kedua variabel yaitu pengaruh pelayanan prima terhadap produktivitas kerja mendapat persentase sebesar 53,8% dan sisanya 46,2% adalah faktor faktor lain di luar variabel yang tidak dilakukan penelitian.

Hambatan yang sedang terjadi pada *Myloc Coffee* yaitu, pimpinan tidak dapat mengontrol seluruh SDM yang tersedia karena pemilik lebih sibuk untuk mengurus urusan lain, sehingga menerapkan metode free style kepada para karyawan yang berdampak pada produktivitas kerja mereka sendiri.

Upaya yang dilakukan *Myloc Coffee* yaitu satu mengadakan acara internal dikedai, kedua melakukan evaluasi kesalahan satu sama lain agar tidak terjadi kesalahan komunikasi, dan ketiga menargetkan jumlah pengunjung yang lebih terarah agar dapat memberikan bentuk apresiasi yang bersifat bonus bagi setiap karyawan

**Kata Kunci : Pelayanan Prima, Produktivitas Kerja**

# ABSTRACT

*Myloc Coffee which is located around Jalan Braga is a coffee shop that has been established since 2015 until now with the initial name Myloc Cafe & Bistro, now it has changed to Myloc Coffee until now. The concept of arrangement carried out by Myloc Cafe is the Industrial theme to make it more attractive and feel good to be used as a photo background or immortalize it on a personal instastory. This concept is applied to be able to invite young people to visit. but the results of the pre-survey show that the services provided to visitors are not maximized because the way to serve consumers uses body language that is not good, besides that the timeliness in presenting menu choices is quite long served at the consumer's table. This will certainly hinder progress for Myloc coffee.*

*The purpose of this research is knowing the general description of Myloc Coffee Bandung, second Knowing the implementation of excellent service for employees at Myloc Coffee Bandung, third Knowing the work productivity of employees at Myloc Coffee Bandung, fourth Knowing how much influence excellent service has on employee work productivity at Myloc Coffee Bandung, fifth Knowing the obstacles and efforts made by Myloc Coffee Bandung in terms of the effect of excellent service on employee productivity. The research method uses quantitative, data collection techniques through non-participant observation, interviews and questionnaires. The data analysis technique uses Validity Test, Reliability Test, Descriptive Analysis, Simple Linear Regression Test, Partial Test or Hypothesis, Correlation Coefficient Test and Coefficient of Determination Test.*

*The results of the coefficient of determination of the two variables, namely the effect of excellent service on work productivity, got a percentage of 53.8% and the remaining 46.2% were factors other than variables that were not researched.*

*The obstacle that is currently happening at Myloc Coffee is that the leadership cannot control all available human resources because the owner is more busy taking care of other matters, thus applying a free style to employees which has an impact on their own work productivity.*

*The efforts made by Myloc Coffee are to hold an internal event at the store, the second is to evaluate each other's mistakes so that there are no communication errors, and the third is to target the number of visitors who are more focused in order to provide a bonus form of appreciation for each employee.*

***Keywords: Excellent Service, Work Productivity***

# ABSTRAK

*Myloc Coffee* anu perenahna di sabudeureun Jalan Braga mangrupa warung kopi anu geus ngadeg ti taun 2015 nepi ka ayeuna kalayan ngaran mimiti Myloc Cafe & Bistro, ayeuna geus robah jadi *Myloc Coffee* nepi ka ayeuna. Konsep penataan anu dilakukeun ku *Myloc Coffee* nyaéta téma Industri supados langkung pikaresepeun sareng karasa saé pikeun dianggo salaku latar poto atanapi ngaabadikeun dina instastory pribadi. Konsep ieu diterapkeun sangkan bisa ngajak para nonoman nganjang. Tapina hasil pra-survey némbongkeun yén layanan nu disadiakeun pikeun sémah teu acan maksimal sabab cara ngalayanan konsumen ngagunakeun basa awak kurang alus, ditambah waktos dina nyadiakeun pilihan menu kaabus na lami pikeun dilayanan di meja konsumén. Ieu pasti bakal ngahalangan kamajuan pikeun kopi Myloc.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho gambaran umum ngeunaan *Myloc Coffee* Bandung, kadua Nganyahokeun palaksanaan layanan unggulan pikeun pagawé di *Myloc Coffee* Bandung, katilu Nganyahokeun produktivitas gawé pagawé di *Myloc Coffee* Bandung, kaopat Nganyahokeun sabaraha pangaruh layanan unggulan kana. produktivitas kerja karyawan di *Myloc Coffee* Bandung, kalima Mengetahui kendala dan usaha yang dilakukan Myloc Coffee Bandung dari segi pengaruh pelayanan prima terhadap produktivitas karyawan. Métode panalungtikan ngagunakeun téhnik kuantitatif, ngumpulkeun data ngaliwatan observasi non-partisipan, wawancara jeung angkét. Téhnik analisis data ngagunakeun Uji Validitas, Uji Réliabilitas, Analisis Déskriptif, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Parsial atawa Hipotesis, Uji Koéfisién Korélasi jeung Uji Koéfisién Determinasi.

Hasil tina koefisien determinasi dua variabel, nya éta pangaruh jasa unggulan kana produktivitas gawé, meunang proséntase 53,8% jeung 46,2% sésana mangrupa faktor lian ti variabel anu teu ditalungtik.

Halangan anu ayeuna lumangsung di Myloc Coffee nyaéta pingpinan teu bisa ngawasa sakabéh SDM anu aya sabab juragan leuwih sibuk ngurus urusan séjén, sahingga nerapkeun gaya bébas ka pagawé anu mangaruhan kana produktivitas gawéna sorangan.

Upaya anu dilakukeun ku *Myloc Coffee* nyaéta ngayakeun acara internal di toko, anu kadua pikeun ngaévaluasi kasalahan séwang-séwangan sangkan henteu aya kasalahan komunikasi, anu katilu nargétkeun jumlah pengunjung anu leuwih museur dina raraga nyadiakeun bentuk bonus tina pangajén pikeun tiap pagawe.

**Kata Kunci: Palayanan Unggul, Produktivitas Gawé**