

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan disebabkan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bosscha Space Kafe & Resto Bandung. Permasalahan ini disebabkan kurangnya pelaksanaan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang mengakibatkan pelanggan merasa tidak sesuai dengan harapan, tidak ingin berkunjung kembali, dan tidak bersedia merekomendasikan Bosscha Space. Hal ini membuat perkembangan pelanggan yang berkunjung di Bosscha Space mengalami fluktuatif.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode statistik. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, korelasi rank spearman, analisis koefisien determasi, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Diperoleh nilai korelasi atau nilai hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan termasuk ke dalam kategori hubungan yang kuat dan searah. Sehingga dapat dinyatakan bahwa apabila performa kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Sebaliknya, jika performa kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan pelanggan juga akan menurun.

Saran untuk Bosscha Space agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Memperhatikan dan mengembangkan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang kebutuhannya terpenuhi maka pelanggan akan merasa sesuai dengan harapan, berkunjung kembali, dan merekomendasikan Bosscha Space.

Kata Kunci: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

ABSTRACT

Based on the research results, it is known that there are problems caused by service quality on customer satisfaction at Bosscha Space Cafe & Resto Bandung. This problem is caused by the lack of implementation of service quality which consists of five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which results in customers feeling not as expected, not wanting to visit again, and not willing to recommend Bosscha Space. This makes the development of customers visiting Bosscha Space fluctuate.

The research method used is a type of quantitative descriptive research using statistical methods. The data analysis technique used is validity test, reliability test, simple linear regression analysis, Spearman rank correlation, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing.

Based on the research results, it is known that there is a positive influence of service quality (X) on customer satisfaction (Y). The correlation value or relationship value obtained between Service Quality and Customer Satisfaction is included in the category of a strong and one-way relationship. So it can be stated that if the performance of service quality increases, then customer satisfaction will also increase. Conversely, if the performance of service quality decreases, then customer satisfaction will also decrease.

Advices for Bosscha Space to pay more attention to service quality which consists of five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Paying attention to and developing service quality can increase customer satisfaction. Customers whose needs are met will feel as expected, revisit, and recommend Bosscha Space.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy

ABSTRAK

Dumasar kana hasil panalungtikan dipikanyaho aya masalah anu disababkeun ku kualitas palayanan dina kapuasan pelanggan di Bosscha Space Kafe & Resto Bandung. Masalah ieu dibalukarkeun ku kurangna palaksanaan kualitas layanan anu diwangun ku lima dimensi, nya éta *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, jeung *empathy* anu ngabalukarkeun para nasabah ngarasa henteu sakumaha anu dipiharep, henteu daék nganjang deui, sareng henteu daék nyarankeun Bosscha Space. Ieu nyababkeun pamekaran para nasabah anu nganjang ka Bosscha Space turun naik.

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta jenis panalungtikan déskriptif kuantitatif ngagunakeun métode statistik. Téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta uji validitas, uji réliabilitas, analisis régrési linier basajan, korelasi rank Spearman, analisis koefisien determinasi, jeung uji hipotésis.

Dumasar kana hasil panalungtikan, dipikanyaho aya pangaruh positif kualitas palayanan (X) kana kapuasan palanggan (Y). Nilai korélasi atanapi nilai hubungan anu dicandak antara Kualitas Palayanan sareng Kapuasan Pelanggan kalebet kana kategori hubungan anu kuat sareng saarah. Ku kituna bisa disebutkeun yén lamun kinerja kualitas layanan ngaronjat, mangka kapuasan pelanggan ogé bakal ngaronjat. Sabalikna, lamun kinerja kualitas layanan turun, maka kapuasan pelanggan ogé bakal turun.

Saran pikeun Bosscha Space sangkan leuwih merhatikeun kualitas palayanan anu diwangun ku lima dimensi, nya éta *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, jeung *empathy*. Nengetan jeung ngamekarkeun kualitas layanan bisa ngaronjatkeun kapuasan customer. Konsumén anu kabutuhanna dicumponan bakal ngarasa sapertos anu diharapkan, nganjang deui, sareng nyarankeun Bosscha Space.

Kecap Konci: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, jeung *empathy*