

## ABSTRAK

Nama : Evania

Program study : Hotel Bisnis

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kedai Kopi Independen  
“JSL Coffee”

Bisnis kedai kopi saat ini sangat berkembang dengan luas di era sekarang dan membuat persaingan kopi semakin meningkat dan ketat. Mempunyai konsep dan kedai kopi yang unik sangat diperlukan sehingga mampu bersaing dengan baik, menerapkan kualitas pelayanan juga tidak kalah pentingnya dengan produk yang dimiliki dari kedai kopi karena dengan memberikan kualitas pelayanan memiliki manfaat yang baik dan dapat membawa keuntungan bagi perusahaan sehingga layanan yang diberikan dapat menjadi andalan. Penelitian ini akan mengaji lima aspek kualitas jasa pelayanan dari kedai kopi JSL, yaitu : *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari kedai kopi JSL dan mengetahui apa yang menjadi kelebihan dari kualitas pelayanan di kedai kopi JSL.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara terstruktur. Observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *tangible* dari kualitas pelayanan menjadi kelebihan dari kedai kopi JSL

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, JSL *coffee shop*, Manfaat Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

*Name : Evania*

*Program Study: Hotel Business Program*

*Title : Analysis of Service Quality to Coffee Shop Independent “JSL Coffee”*

*Recently coffee shop business is increasing, and it makes the competition of coffee is getting larger and fast. Having a unique concept of a coffee shop is needed to compete well. In coffee shop business we need to have a good product of coffee but applying the service quality is also important, because with giving a good service quality will bring a good result and benefit for the business. A good service quality can be the mainstay of the business as well. This research studies five aspects of service quality in JSSL Coffee Shop, which are: Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, and Assurance. The purpose of this paper is to get information of the kind of service quality that the JSL Coffee shop has and to know what are the advantages of the service quality JSL Coffee give.*

*This research is using a qualitative method with collecting data through structural interview, observation and documentation. The results of this research showed that the aspect of Tangible is the most superior service quality that JSL Coffee give.*

*Keyword: Service Quality, Coffee Shop, The advantage of Service Quality*