ABSTRACT

Basically, service can be said as act of serving others to fullfill their needs and wants. Level of satisfaction achieved from service that can be measured through what the consumer feel after receiving the service, comparing with their expectation of service quality.

This study intended to observe the lack of perception, expected and actual service received by consumers of Café Gelare at Plaza Indonesia with Model SERVQUAL. Factors to be observed are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Research Result is happen gap between expectation and actual receiving customer service quality like to availability and how easy to find the product, responsibility of quality and pricing, flavor ice cream and variation food, responsibility and knowledge employee of product safety, and good atmosphere.

To research to be continue, identification gap 2, 3, 4 have to doing if completely customer satisfaction or information about complain, satisfaction or can be doing by survey.

ABSTRAK

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara persepsi (*perception*) manajemen dengan harapan konsumen (*expectation*) terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan (*actual*) yang diterimanya atau dirasakannya.

Studi ini untuk melihat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan manajemen, yang diharapkan dengan kualitas pelayanan dan yang dirasakan oleh pengunjung Cafe Gelare di Plaza Indonesia dengan menggunakan Model SERVQUAL. Faktor-faktor penelitian terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian bahwa adanya gap antara harapan dan mutu pelayanan yang dirasakan konsumen Penetapan harga sesuai dengan citra rasa dan brand image, tanggung jawab atau jaminan atas kualitas minuman/makanan, variasi produk minuman/makanan, ketenangan dan kenyamanan tempat, daya tanggap dan pengetahuan karyawan tentang kebutuhan konsumen dan mengenai produk mempengaruhi kepuasan konsumen yang dirasakan atas mutu pelayanan selama di Cafe Gelare.

Untuk penelitian yang akan datang diharapkan bisa mengidentifikasi gap 2, 3, 4 apabila ada data lengkap tentang kepuasan pelanggan, komplain atau bisa juga dengan dilakukan survey.