

## ABSTRAK

Persaingan bisnis usaha *coffee shop* di Indonesia yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha termasuk Yoeeh Kopi Juana untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan nilai gap dari persepsi dan ekspektasi pelanggan Yoeeh Kopi Juana serta memberikan perbaikan dari atribut-atribut yang memiliki prioritas tertinggi. Pada penelitian ini digunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa gap yang terbesar berada pada dimensi *Empathy* (Empati). Hasil yang didapat, diketahui bahwa adanya gap di hampir semua dimensi perlu adanya perbaikan dan yang dijadikan prioritas untuk perbaikan. Dan untuk upaya *improvement* digunakan metode QFD dengan matriks HOQ.

**Kata kunci :** Kepuasan Pelanggan, *Service Quality* (Servqual), *Quality Function Deployment* (QFD)



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*The increasingly fierce competition for the coffee shop business in Indonesia requires every business actor including Yoeeh Kopi Juana to continue to improve the quality of its services. The purpose of this study is to obtain gap values from the perceptions and expectations of Yoeeh Kopi Juana customers and provide improvements from the attributes that have the highest priority. In this study, the SERVQUAL method was used with five dimensions of service, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. the results of the study showed that the largest gap was in the dimension of Empathy (Empathy). The results obtained, it is known that there are gaps in almost all dimensions that need improvement and that are prioritized for improvement. And for improvement efforts, the QFD method with the HOQ matrix is used.*

*Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality (Servqual), Quality Function Deployment (QFD)*

