

## ABSTRAK

Nama : Bagas Fadhlullah Akmal  
NIM : 41619010028  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis Peningkata Kualitas Pelayanan Pada Kedai Kopi Empat Mata Menggunakan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)  
Pembimbing : Hernadewita, Dr, ST, M.Si

Meningkatnya konsumsi kopi beriringan dengan sifat konsumtif dan perubahan gaya hidup masyarakat. Kopi merupakan salah satu minuman yang banyak dikonsumsi di Indonesia. Kedai Kopi Empat Mata merupakan salah satu bisnis yang bergerak dibidang FnB. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode Servqual dan QFD yang dilakukan pada Kedai Kopi Empat Mata, ditemukan 5 faktor prioritas yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kelima faktor tersebut adalah: 1) Kecepatan sistem pelayanan kedai kopi dalam melayani pelanggan, 2) Kecepatan dan ketanggapan yang baik dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggan, 3) Ketepatan waktu pelayanan (sesuai yang dijanjikan, misal >10 menit), 4) Keamanan dan kenyamanan pelanggan selama berada di kedai kopi, 5) Kecepatan pihak manajemen dalam memberi solusi jika terdapat keluhan dari pelanggan. Dengan nilai kesenjangan (gap) -1,91, -1,07, -0,83, -1,04, dan -1,01. Dalam penelitian ini membahas rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Kedai Kopi Empat Mata.

**Kata Kunci:** Servqual, QFD, Kepuasan Pelanggan

## ***ABSTRACT***

Name : Bagas Fadhlullah Akmal  
NIM : 41619010028  
Study Program : Teknik Industri  
Title Thesis Report : Analisis Peningkata Kualitas Pelayanan Pada Kedai Kopi Empat Mata Menggunakan Metode Servqual dan *Quality Function Deployment* (QFD)  
Counsellor : Hernadewita, Dr, ST, M.Si

*The increase in coffee consumption goes hand in hand with the consumptive nature and changes in people's lifestyles. Coffee is one of the most widely consumed beverages in Indonesia. Kedai Kopi Empat Mata is one of the businesses engaged in the FnB sector. Based on the results of research using the Servqual and QFD methods conducted at Kedai Kopi Empat Mata, 5 priority factors were found that affect the level of customer satisfaction. The five factors are: 1) The speed of the coffee shop service system in serving customers, 2) Good speed and responsiveness from restaurant management in responding to customer complaints, 3) Timeliness of service (as promised, for example > 10 minutes), 4) Customer safety and comfort while in the coffee shop, 5) The speed of management in providing solutions if there are complaints from customers. With a gap value of -1.91, -1.07, -0.83, -1.04, and -1.01. This study discusses improvement recommendations to increase customer satisfaction at Empat Mata Coffee Shop.*

***Keywords:*** *Servqual, QFD, Customer Satisfaction*