

INTISARI

Ciz' Keik merupakan salah satu *cafe* yang berada di kota pelajar Yogyakarta yang terletak di Jalan Babarsari No 25-26, Komplek BBC Plaza. Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan selalu diusahakan oleh pihak Ciz' Keik. Namun, pihak Ciz' Keik belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga belum mengetahui apa yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diketahui atribut apa saja yang masih belum memuaskan bagi pelanggan yaitu kesenjangan antara kepuasan yang diterima dengan harapan pelanggan, sehingga dapat diketahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui besarnya gap yang terjadi, menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas dan mengetahui perbaikan yang terlebih dahulu dilakukan serta memberikan usulan perbaikan kepada pihak Ciz' Keik. Untuk mengetahui kesenjangan atau besarnya *GAP* yang terjadi digunakan metode *SERVQUAL* yang mengandung 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dengan 29 atribut untuk mengukur kualitas pelayanan Ciz' Keik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya *GAP* yang terjadi pada dimensi *tangible* adalah sebesar -0,5235, *reliability* -0,4827, *responsiveness* adalah -0,5034, *assurance* -0,4862, dan dimensi *emphaty* sebesar -0,5200. Berdasarkan hasil pemetaan atribut-atribut pelayanan melalui *Importance-Performance Analisis* yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut Tan3, Tan10, Ass2, dan Emp2. Selanjutnya 4 atribut inilah yang akan dimasukkan ke dalam *Voice of Customer* untuk membuat *House of Quality* dengan metode QFD, sehingga didapatkan rekomendasi yang diberikan untuk diperbaiki terlebih dahulu dengan melihat nilai *Normalized Raw Weight* tertinggi yaitu ruangan pada Ciz' Keik belum memiliki penerangan yang baik dengan nilai 0,2878 atau 28,78%. Usulan perbaikan untuk Ciz' Keik antara lain pendayagunaan lampu yang tersedia, meningkatkan daya lampu, menerapkan konsep *vintage* tidak hanya melalui fasilitas lampu, merekrut calon pramusaji yang sudah handal, mengadakan pelatihan dan pembekalan, memberikan *briefing* dan evaluasi harian, melakukan evaluasi berkala 2 kali setahun, memberikan *reward* untuk karyawan, memfokuskan pekerjaan *supervisor* pada satu pekerjaan, menerapkan SOP yang jelas, menambah lokasi parkir, meningkatkan koordinasi dengan petugas parkir, dan memberi rambu parkir khusus pelanggan.

Kata kunci: *cafe*, *SERVQUAL*, *Importance-Performance Analisis*, dan QFD