

## ABSTRAK

*Pelayanan yang baik merupakan strategi yang penting dalam memenangkan persaingan suatu usaha sebab akan memberikan kepuasan pelanggan dan kesan positif bagi perusahaan. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan menganalisis faktor yang paling dominan untuk ditingkatkan kualitas pelayannya serta mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pada Kafe Havermeelkoek. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah atau yang datang ke Kafe Havermeelkoek. Sampel pada penelitian ini sebanyak 80 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Service Quality dan Importance Performance Analysis Metode Service Quality digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan metode Importance Performance Analysis digunakan untuk menentukan atribut apa sajakah yang perlu diperbaiki. Dari hasil penelitian ini dihasilkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan faktor yang perlu untuk ditingkatkan adalah dimensi reliability, responsiveness dan empathy. Untuk atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu pada fasilitas dan pelayanan parkir, fasilitas kamera pengawas, kecepatan dan kecekatan karyawan serta penawaran promo.*

**Kata Kunci:** Kafe, Servqual, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction