

ABSTRAK

Empal Gentong Amarta merupakan sebuah bisnis makanan kuliner khas Cirebon yang berada di Cirebon Jawa Barat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan pihak Empal Gentong Amarta terhadap harapan pelanggan dan mengetahui preferensi antara pelanggan dan pihak pengelola Empal Gentong Amarta tentang atribut-atribut layanan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan. Analisa dilakukan dengan menggunakan Metode *Servqual* (*Service Quality*) pada dimensi layanan. Dimensi layanan tersebut meliputi *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil yang didapat adalah diketahuinya kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola selama ini belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 . Didapat nilai kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* sebesar 0,657958, dimensi *Reliability* diperoleh nilai kualitas pelayanan sebesar 0,903459, dimensi *Responsiveness* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,838568, dimensi *Assurance* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,653287, sementara untuk dimensi *Empathy* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,91944. Dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya sebesar 0,794542. Pada hasil analisa diagram kartesius yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pada kuadran A adalah atribut 16 yaitu tempat parkir aman dengan nilai gap sebesar -2,84, dan atribut 1 yaitu suhu ruangan nyaman dengan nilai gap sebesar -2,6.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual* , *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Diagram Kartesius.