

ABSTRAK

Tingkat persaingan kedai kopi khususnya di daerah Tangerang selatan yang semakin ketat menuntut setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan nilai gap dari persepsi dan ekspektasi pelanggan Kedai Kopi Pojok Pamulangserta memberikan perbaikan dari atribut-atribut yang memiliki prioritas tertinggi. Pada penelitian ini digunakan metode *Delphi* dan *Service Quality* dengan lima dimensi pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk mengidentifikasi sedangkan metode *Serqual* untuk mengukur kepuasan konsumen kemudian ditentukan dari tiap atribut dari 25 atribut. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut yang positif tapi sangat banyak yang mendapat GEP yang negatif diantaranya urutan nilai Gep terbesar nilai Gep terbesar yang harus diperbaiki, *Empaty* (Selisih nilai GAP -2,26), *Responsiveness* (Selisih nilai GAP -2,25), *Assurance* (-0,97), *Tangibles* (-0,54), *Reliability* (0,71) dan mendapatkan nilai GEP total (-5,31).

Kata kunci: Metode *Delphi* dan *Service Kualitas*, *Kedai Kopi*, *Pengendalian mutu Pelayanan*.

ABSTRACT

Level of competition in the coffee shop in particular south tangerang getting more tight demand every company to improve their quality of service. The purpose of this research is to get the GAP points of perceptions and expectations. Coffee pojok pamulang's customer provide improvements from high quality attributes. In this research using the Delphi and service method quality with five service dimensions are *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. To identify whereas sequential method for measuring customer's satisfaction then determined by the 25 attributes type. Research Results shows that there is some positive attribute but too much gets negative GEP between sequences of the largest GEP must be repaired, *Empaty* (GAP value difference is -2,23), *responsiveness* (GAP value difference is -2,25), *Assurance* (-0,97), *tangibles* (-0,54) *reliability* (0,71) and got points GEP (-5,31).

Key words: Delphi Method and Service Quality, Coffee Shop, Service quality control.