

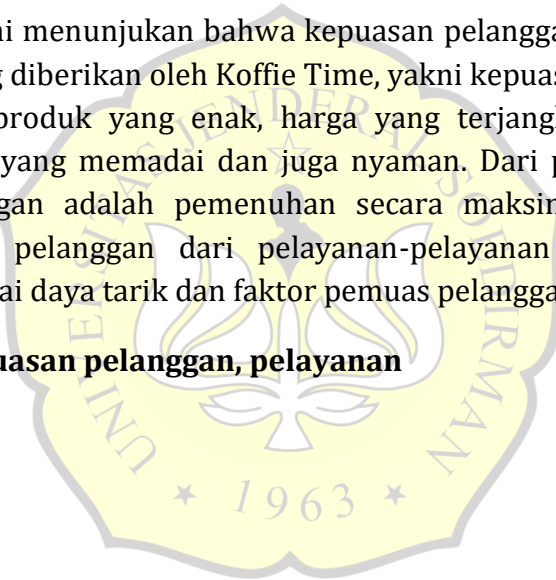
ABSTRAK

Keberhasilan suatu usaha dapat dilihat dari bagaimana pelanggan merespon apa yang perusahaan sediakan dan berikan. Melalui pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Koffie Time Purwokerto akan mudah didapatkan oleh Koffie Time sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Koffie Time Purwokerto. Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah kualitatif dan menggunakan teknik pemilihan informan secara *purposive sampling*. Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan teknik analisis data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan didapatkan dari faktor-faktor yang diberikan oleh Koffie Time, yakni kepuasan dari pelayanan yang diberikan, produk yang enak, harga yang terjangkau, serta tempat maupun suasana yang memadai dan juga nyaman. Dari penjelasan di atas, kepuasan pelanggan adalah pemenuhan secara maksimal yang berhasil didapatkan oleh pelanggan dari pelayanan-pelayanan yang disediakan perusahaan sebagai daya tarik dan faktor pemuas pelanggan.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, pelayanan



ABSTRACT

The success of a business can be seen from how customers respond to what the company provides and provides. Through good service and in accordance with customer needs, customer satisfaction with Koffie Time Purwokerto service will be easily obtained by Koffie Time itself.

This study aims to analyze customer satisfaction with Koffie Time Purwokerto services. In this study the method used is qualitative and uses the technique of selecting informants purposive sampling. In collecting data, the study used interviews, observations, documentation, and data analysis techniques.

The results of this study show that customer satisfaction is obtained from factors provided by Koffie Time, namely satisfaction from the services provided, good products, affordable prices, and adequate and comfortable places and atmosphere. From the explanation above, customer satisfaction is the maximum fulfillment that successfully obtained by customers from the services provided by the company as an attraction and customer expansion factor.

Keywords: customer satisfaction, service

