

## ABSTRAKSI

**Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Jenderal Soedirman**

**Ahmad Zul Fahmi**

**F1C010075**

### **Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Loja De Cafe Purwokerto**

Persepsi merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pemilik kafe ataupun pemilik usaha bisa saja menganggap bahwa pelayanan yang mereka berikan sudahlah maksimal, namun para pelanggan dapat memiliki persepsi yang berbeda. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka persepsi pelanggan tidak dapat diabaikan begitu saja. Para pemilik usaha harus mencari tahu persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka berikan. Hal tersebut yang melatarbelakangi peneliti melakukan penelitian mengenai persepsi pelanggan Loja de cafe terhadap kualitas pelayanan mereka.

Penelitian ini berjudul Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan *Loja de café* Purwokerto. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa bagaimanakah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *Loja de Café* Purwokerto. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam serta studi dokumentasi dan untuk validitas menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan Loja de café Purwokerto sangat beragam. Penampilan pelayan masih dinilai kurang karena sulitnya mengenali pelayan yang tidak berseragam maupun memiliki tanda pengenal. Rasa masakan yang disajikan dinilai relatif sama setiap kali pelanggan memesan. Dari segi tempat Loja de café dinilai cukup nyaman dan bersih. Adapun ketanggapan pelayan dinilai cukup tanggap dalam melayani dan memberikan kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci : Persepsi Pelanggan, Kualitas Pelayanan.**

## **ABSTRACT**

**Communication Science  
Politic and Social Science Faculty  
General Soedirman University**

**Ahmad Zul Fahmi  
F1C010075**

### **Customer Perception of Service Quality On Loja De Cafe Purwokerto.**

Perception is one of important element in improving the quality of service. The owner or business owner may consider that the services they provide come on maximum, but customers may have a different perception. To improve the quality of service, the customer perception can not be ignored. Business owners should find out the customer's perception on the quality of service they provide. This is the background of the researcher to conduct research on Loja de cafe customer perception on the quality of their services.

The title of this research is Perceptions On Customer Service Quality Loja de café Purwokerto. The aims of this reaserch is to analyze how customer perceptions about the quality services provided by Loja de Café Purwokerto. The method used in this research is descriptive qualitative. Informant selection method in this research is purposive sampling. The data are obtained by in-depth interviews and documentation study. The validity used in this research is data triangulation.

The results of this study indicate that the customer perception on Loja de café Purwokerto service are very diverse. The appearance waiter still considered unfavorable because of the difficulty to recognizing waiter who was not in uniform and have identification. A taste of the dishes served rated relatively same each time a customer order. In terms of the place Loja de café rated quite comfortable and clean. The waiter was considered quite responsive in serving and providing customer needs.

**Keywords: Customer Perception, Service Quality.**