

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Continue Coffee* di Kota Palembang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh semakin berkembangnya industri kedai kopi di Indonesia yang menuntut setiap pelaku usaha untuk memberikan layanan terbaik guna menarik dan mempertahankan pelanggan. *Continue Coffee* sebagai salah satu kedai kopi lokal yang menyajikan kopi berkualitas dengan suasana nyaman, masih memiliki beberapa kendala dalam aspek pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan masukan pelanggan, ditemukan beberapa permasalahan seperti lamanya waktu penyajian minuman dibandingkan estimasi, penerapan prinsip 3S (senyum, salam, sapa) yang belum maksimal, serta kebersihan area kafe yang masih perlu ditingkatkan. Hal-hal tersebut dikhawatirkan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan berdampak pada loyalitas pelanggan di masa mendatang. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan *Continue Coffee*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis persentase untuk melihat kecenderungan jawaban responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mereka. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata bagi manajemen *Continue Coffee* dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan dan menjadi dasar untuk perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak akademik maupun peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa di bidang manajemen jasa dan pemasaran.

Kata Kunci: *Continue Coffe*, Kedai Kopi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of service quality on customer satisfaction at Continue Coffee in Palembang City. The background of this study is based on the rapid growth of the coffee shop industry in Indonesia, which demands each business to deliver excellent service in order to attract and retain customers. Continue Coffee, as a local coffee shop offering high-quality coffee and a comfortable ambiance, still faces several issues in service delivery. Based on observations and customer feedback, several problems were identified, including longer serving times than estimated, suboptimal implementation of the 3S principle (smile, greeting, and salutation), and inadequate cleanliness of the café area. These factors are suspected to affect customer satisfaction and potentially impact customer loyalty in the future. Data were collected through questionnaires distributed to Continue Coffee customers. The data were analyzed using percentage analysis techniques to determine the respondents' tendencies toward service quality and their satisfaction levels. The findings of this study are expected to provide valuable insights for Continue Coffee's management in evaluating and improving service quality on an ongoing basis. Additionally, the results may serve as a reference for academics and future researchers interested in similar topics in the field of service management and marketing.*

*Keywords: Coffe Shop, Continue Coffe, Customer Satirfaction, Service Quality,*