

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis, karena secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam kegiatannya Muara Caffe beberapa kali mengalami keluhan dalam pelayanannya yang mana jika tidak ditangani dengan baik dapat menyebar melalui ulasan negatif dan dapat merusak citra caffe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Muara Caffe melalui lima aspek yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy namun, ditemukan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk membangun loyalitas dan mempertahankan citra caffe. Strategi kualitas pelayanan pada citra Muara Caffe memiliki beberapa strategi yaitu, penerapan standar operasional (SOP) yang terstruktur dan efektif, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, lingkungan caffe yang nyaman.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Caffe, Kepuasan Pelanggan