

ABSTRAK

Kualitas pelayanan jasa yang baik dan sesuai dengan keinginan para konsumen sangat penting dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen sehingga para konsumen tersebut dapat merasakan kenyamanan yang mereka inginkan. Semakin banyaknya toko kue yang berdiri khususnya di kota Bandung, maka ini akan meningkatkan persaingan sehingga apabila pihak Kaduga Brownies tidak dapat memberikan pelayanan yang baik, maka Kaduga Brownies tersebut akan mengalami kerugian karena tidak adanya konsumen yang mau merasakan dan membeli produk dari Kaduga Brownies.

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan Kaduga brownies cimahi yang meliputi *Tangible* (berwujud), *Empathy* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsivness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan).

Penulis menggunakan metode analisis deskriptif dalam penelitian ini, objek penelitian kualitas pelayanan kaduga brownies cimahi. Adapun teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan studi kepustakaan (*Library Research*) dan studi lapangan (*Field Research*).

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan maka penulis dapat menganalisa bahwa kualitas pelayanan pada kaduga brownies cimahi berada pada kategori baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Quality services good service and in accordance with the wishes of the very important performed for consumer give satisfaction for consumer so that the customer can feel the comfort they want. increasing number of patisserie the standing especially in the city, then the husband will increase competition so that when the brownies kaduga can not give good service, then kaduga brownies will experience a disadvantage due to the absence customer wants to feel and buy products from kaduga brownies.

The author conducted research goal is to analyze the husband of respondents against quality kaduga services brownie cimahi that includes tangible (tangible), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (security).

Using author descriptive analysis method research hearts husband, object quality research services kaduga cimahi brownies. the data collection techniques that is with did studies library (library research) and field studies (field research).

Based on the research that has been done so writer can analyze that quality in kaduga services brownie cimahi is on category good.

Keywords: Quality Services