

ABSTRACT

Chikita Rimbatiar, 213106033.2024. ***The Implementation Five Dimensions of Service Quality at Café Kolam.co Madiun.*** English Diploma III Program, Business Administration Department, State Polytechnic of Madiun.

The purpose of the research was to find out the implementation of five dimensions of service quality at Cafe Kolam.co Madiun. The author used Kotler and Keller's theories about five dimensions. The study applied a descriptive-qualitative approach. The data collection techniques in the research used interviews, observations, document analysis, and documentation. The data analysis used was data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research proved that the quality of service at Cafe Kolam.co Madiun was optimal in five dimensions, namely reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles.

Keyword: *Service Quality, Descriptive qualitative*

ABSTRAK

Chikita Rimbatiar, 213106033.2024. ***Penerapan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan di Café Kolam.co Madiun. Program Diploma III Bahasa Inggris, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun.***

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan lima dimensi kualitas pelayanan di Cafe Kolam.co Madiun. Penulis menggunakan teori Kotler dan Keller tentang lima dimensi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, analisis dokumen, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Cafe Kolam.co Madiun sudah optimal pada lima dimensi yaitu reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangibles.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Deskriptif kualitatif*