

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh meningkatnya persaingan dalam industri kuliner, terutama dalam bisnis kafe, yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat makan dan minum, tetapi juga sebagai bagian dari gaya hidup. Dengan perkembangan ini, penting bagi pemilik kafe untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan guna mencapai kepuasan yang tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Kopi Nako Semarang Candi, mengidentifikasi atribut keunggulan dan kelemahan dalam kualitas pelayanan, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service performance* (SERVPERF), yang akan membantu dalam mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola Kopi Nako Semarang Candi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan menarik pelanggan baru. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan bisnis kafe tersebut tetapi juga memberikan kontribusi pada literatur mengenai manajemen pelayanan di sektor kuliner.

Kata kunci: *Service performance* (SERVPERF), Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan