

TUGAS AKHIR

Penerapan Pengendalian Kualitas Kontrol Pelayanan di Sasana Kopi Padang

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya pada
Program Studi Manajemen Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



Oleh:

RAIHAN RAMADHAN

1900512049

Dosen Pembimbing:

LAELA SUSDIANI, SE, M.Com

NIP.197907022005012004

**Program Studi Manajemen Pemasaran
Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas**

2022

ABSTRAK

Pada era modernisasi ini menuntut masyarakat untuk melakukan perubahan salah satunya gaya hidup seperti mengkonsumsi kopi. Kopi merupakan salah satu jenis minuman global yang dicintai oleh sebagian besar masyarakat dan memang sudah menjadi bagian dari kebiasaan yang tidak bisa di hindari *Coffee shop* di Indonesia biasa disebut warung kopi atau kedai kopi *Coffee shop*. Sasana Kopi merupakan salah satu perusahaan *Food and Beverages* di Kota Padang dengan meningkatnya kebiasaan masyarakat mengkonsumsi kopi maka Sasana Kopi berusaha memberikan produk dan pelayanan yang baik serta konsisten. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukannya pengendalian kualitas produk dan pelayanan tidak hanya produk yang unggul ternyata pelayanan yang unggul juga menjadi alasan besar masyarakat untuk datang ke suatu *coffe shop* karena itu Sasana Kopi harus membenahi pengendalian kualitas pelayanan agar pelayanan yang unggul dapat tercapai.

Pengendalian kualitas adalah kegiatan-kegiatan untuk memastikan apakah kebijakan dalam hal mutu dan standar tercemin ke dalam hasil akhir. Dengan ada nya pengendalian kualitas pelayanan yang baik maka semakin besar besar kepuasan yang di dapatkan oleh pelanggan Sasana Kopi Padang.

Kata Kunci: Pengendalian, Kualitas, Sasana Kopi