**ABSTRAK**

DAHLIA, 2013. Analisis Kualitas Layanan Kafe Baca Balai Pengembangan Pendidikan Anak Usia Dini Non-Formal dan Informal di Makassar (dibimbing oleh Ruslan dan Rusyadi).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas layanan Kafe Baca BP-PAUDNI Regional III berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik; mengetahui dimensi apa saja yang terbuktif efektif dan dimensi apa saja yang terbukti tidak efektif sehingga harus diprioritaskan untuk peningkatan kualitas layanan Kafe Baca BP-PAUDNI Regional III.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey. Populasi penelitian ini adalah pengunjung/pengguna kafe baca selama penelitian ini berlangsung, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience samples*/*accidental samples*. Penelitian ini melibatkan dua variabel yaitu kualitas layanan Kafe Baca dan harapan pengunjung/pengguna Kafe Baca BP-PAUDNI Regional III. Kedua variabel tersebut memuat dimensi-dimensi fungsi Kafe Baca yang dirangkum dalam aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner skala *Likert*, kemudian dianalisis menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian kualitas layanan Kafe Baca BP-PAUDNI Regional III berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dikategorikan cukup sesuai dengan harapan pengunjung/pengguna Kafe Baca. Dimensi yang terbukti efektif pada Kafe Baca BP-PAUDNI Regional III adalah dimensi bukti fisik yang berada pada kuadran II dengan kategori pertahankan prestasi kualitas layanan, hal ini berarti bahwa antara kualitas layanan dan harapan sudah sesuai dengan keinginan pengunjung/pengguna Kafe Baca sehingga pengelola diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan dimensi tersebut. Dimensi keandalan yang terdapat pada kuadran I dinilai sudah efektif, namun berada pada kategori prioritas utama dalam penanganan dan peningkatan kualitas layanannya, oleh karena kualitas layanan yang diberikan pengelola Kafe Baca belum sesuai dengan ekspektasi dan harapan pengunjung/pengguna Kafe Baca, maka pengelola perlu dan harus meningkatkan kualitas layanan pada dimensi ini agar lebih optimal demi meningkatkan efesiensi manajemen dan sumber daya Kafe Baca yang diharapkan.