

ABSTRAK

Arkhas Fauzan, Nomor Mahasiswa 152150066, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Filosofi Kopi Jogja dari Dimensi Layanan Tambahan (*Flower of Service*) dengan pendekatann *Importance Performance Analysis* (IPA)” (Studi pada Filosofi Kopi Jogja), 2019. Dosen pembimbing Saaptika Kancana dan Lukmono Hadi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa kepuasan pelanggan pada Filosofi Kopi Jogja dari dimensi Layanan Tambahan (*Flower of Service*). Ukuran sampel pada penelitian ini 98 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan *Accidental Sampling* untuk populus tak terhingga. Teknik analisis menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, Indeks Kepuasan Pelanggan dan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian ini menyimpulkan pelanggan merasa cukup puas dengan 10 *item*, merasa puas dengan 12 *item*, dan merasa sangat puas dengan 3 *item*. Rata – rata pelanggan Filosofi Kopi Jogja merasa puas dengan Layanan Tambahan (*Flower of Service*) yang diberikan Filosofi Kopi Jogja dengan hasil rata – rata 3,55. Nilai 3,55 masuk pada interval 3,41 – 4,20 yang berarti rata – rata puas.

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Layanan Tambahan (*Flower of Service*) dari Filosofi Kopi Jogja menempati 4 kuadran. Kuadran A terdiri dari 3 *item*, kuadran B terdiri dari 10 *item*, kuadran C terdiri dari 10 *item*, kuadran D terdiri 2 *item*. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 3 *item* yang berada pada kuadran A. Kuadran A memiliki arti bahwa Layanan Tambahan Filosofi Kopi Jogja yang dianggap penting bagi pelanggan, tapi tidak dilaksanakan dengan baik oleh Filosofi Kopi Jogja sehingga Layanan Tambahan ini perlu ditingkatkan oleh Filosofi Kopi Jogja. Penulis mempunyai saran untuk pengelola Filosofi Kopi Jogja adalah menambah fasilitas berupa petunjuk arah menuju lokasi Filosofi Kopi Jogja, menambah fasilitas menunggu pesanan yang disediakan Filosofi Kopi Jogja, dan menambah wifi gratis untuk pelanggan Filosofi Kopi Jogja.

Kata kunci : Layanan Tambahan (*Flower of Service*) , *Importance Performance Analysis* (IPA) , dan Filosofi Kopi Jogja