ABSTRAK

Kafe merupakan tempat yang biasa untuk berkumpul atau sekedar bersantai-santai untuk melepas lelah. Pada saat ini, bisnis kafe semakin banyak diminati, maka para pelaku bisnis dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan sehingga konsumen puas. Kepuasan Pelanggan merupakan faktor yang penting dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, karena dapat menentukan apakah pelanggan lama akan bertahan dan pelanggan baru akan berdatangan. Dalam bisnis cafe kualitas jasa adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan bisnis kedepannya. Penelitian ini dilakukan di Kedai Oak Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner yang di dalamnya terdapat 25 atribut. Selanjutnya, dilakukan perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Indeks Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk menentukan tingkat kepentingan masing-masing atribut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui urutan prioritas tindakan berdasarkan kepuasan pelanggan atas kualitas jasa pelayanan di Kedai Oak.

Berdasarkan hasil penelitian analisis nilai tingkat kepuasan pelanggan saat ini terhadap pelayanan Kedai Oak sebesar 3,1312 yang berarti nilai indeksnya cukup bagus. Adapun kelemahan yang ada pada Kedai Oak yaitu, fasilitas stop kontak, fasilitas wifi, serta fasilitas meja dan kursi masih kurang memuaskan, sehingga atribut ini diutamakan untuk ditingkatkan.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), *Indeks Potential Gain in Customer Value* (PGCV), Kepuasan Pelangan, Kualitas Jasa

ABSTRACT

A cafe is a commonplace to hang out or just relax to unwind. At this time, the cafe business is increasingly in demand, so business people are required to always improve service so that consumers are satisfied. Customer Satisfaction is an important factor in knowing the level of customer satisfaction because it can determine whether old customers will survive and new customers will arrive. In the cafe business, service quality is an important factor in improving the business going forward. This research was conducted at Kedai Oak Yogyakarta.

This research was conducted by distributing 100 questionnaires in which there are 25 attributes. Furthermore, calculations are carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Potential Gain in Customer Value (PGCV) Index to determine the level of importance of each attribute. This study aims to determine the priority order of action based on customer satisfaction on service quality at Kedai Oak.

Based on the results of the research, the analysis of the value of the level of customer satisfaction at this time of the Kedai Oak service is 3.1312, which means that the index value is quite good. There are weaknesses at Kedai Oak, socket facilities, wifi facilities, and table and chair facilities are still not satisfactory, so this attribute is prioritized to be improved.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Value (PGCV) Index, Customer Satisfaction, Service Quality
;