

ABSTRAKSI

I Dewa Putu Mahendra Wiinata, nomor mahasiswa 152120049, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian: **Analisis Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee Shop “Dongeng Kopi Jogja (DKJ)”***. Dosen Pembimbing Dr. Susanta, M.Si dan Suratna, M.AB.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan dalam sebuah bisnis. Keberlangsungan hidup sebuah bisnis tidak terlepas dari bagaimana sebuah bisnis tersebut memberikan kepuasan pada pelanggannya. Kepuasan merupakan kunci dalam mempertahankan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada *coffee shop “Dongeng Kopi Jogja (DKJ)”*.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Dongeng Kopi Jogja (DKJ) dengan ukuran sampel 97 responden. Metode pengumpulan data dengan kuesioner tipe tertutup. Alat analisis menggunakan *importance and performance matrix*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa: pelanggan merasa puas pada beberapa item yaitu cita rasa menu yang disediakan rasanya nikmat (item 1), tempat yang bersih (item 4), tempat yang nyaman (item 5), karyawan ramah dan sopan dalam berbicara dengan pelanggan (item 14), dan karyawan mampu memahami dengan baik keinginan pelanggan (item 15). Pelanggan merasakan ketidakpuasan pada satu item yaitu penyajian pesanan yang cepat (item 12).

Kata kunci: Kepuasan, *coffee shop*, *importance and performance matrix*.