

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS BRAIN COFFEE SHOP
SURABAYA)**

Nama : M. Bayu Firdaus
NPM : 5130015033
Pembimbing : Rachma Rizqina Mardhotillah, S.T., M.MT

ABSTRAK

Food and beverages saat ini yang banyak digemari dan diburu oleh masyarakat adalah *coffee shop*, salah satu *coffee shop* yang ada di Surabaya adalah *Brain Coffee* Surabaya, dimana *coffee shop* tersebut terletak pada perkampungan yang harus melewati gang kecil sehingga akses ke lokasi kurang memadai, hal ini didapatkan dari beberapa ulasan pengunjung kafe tersebut. Maka dari itu, seiring dengan maraknya persaingan ekonomi dalam bidang *coffee shop*, maka untuk menjaga intensitas pelanggan *Brain Coffee* Surabaya dilakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan dari *coffee shop* tersebut, sehingga data yang didapatkan adalah preferensi dari hasil wawancara atau survei langsung terhadap pelanggan. Dimana sampel penelitian yang didapatkan yaitu sebanyak 96 pelanggan, dengan dilakukan selama 10 hari sesuai jam operasional kafe. Selain itu, variabel atau pertanyaan yang diajukan terhadap responden berupa variabel kualitas layanan yang meliputi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang berkenaan dengan fasilitas sarana dan prasarana, pelayanan karyawan, kebersihan, dll. Dari hasil analisis data di informasikan bahwa mayoritas pengunjung *Brain Coffee* Surabaya adalah perempuan dan usia pengunjung mayoritas berumur 19 sampai 21 tahun, dengan ditemani oleh pacar/teman/sahabat. Selain itu, pengunjung sudah merasa puas dengan pelayanan didapatkan, dengan beberapa aspek pelayanan yang mendapatkan penilaian performa yang baik yaitu berkenaan dengan sarana dan prasarana seperti *wifi*, *ac*, *meja* dan *kursi* serta pelayanan dari karyawan yang dianggap sudah sopan dan ramah. Namun, ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi seperti lokasi yang kurang strategis dan luas, kesesuaian harga dan kualitas, serta kejelasan informasi mengenai narahubung dan informasi keluhan pelanggan.

Kata Kunci : *Brain Coffee* Surabaya, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*