

ABSTRAK

Coffee house atau *kedai kopi* adalah istilah yang digunakan untuk tempat yang melayani pesanan kopi atau minuman lainnya. Para pelaku usaha *coffee shop* ataupun *kedai kopi* dituntut untuk membuat konsep tempat yang nyaman dan dapat membuat pengunjung betah berlama-lama. Saat ini atmosphere (suasana) dan lokasi menjadi faktor penting bagi seorang konsumen dalam memilih tempat untuk berkumpul yang jarak lokasi tidak sulit dijangkau oleh transportasi umum maupun kendaraan pribadi. Salah satunya adalah Yugen Cafe. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap store atmosphere dan lokasi menggunakan Importance Performance Analysis (IPA).

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *judgment sampling* dengan 100 responden konsumen yang sudah pernah mengunjungi dan melakukan pembelian pada Yugen Cafe. Hasil data dari penyebaran kuesioner diolah menggunakan analisis Gap untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kemudian diolah kembali dengan menggunakan Important Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu dipertahankan kinerja perusahaannya.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui penilaian pelanggan terhadap 30 atribut kinerja dan 30 atribut harapan menunjukkan bahwa seluruh atribut memiliki kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap Yugen Cafe. Berdasarkan tingkat kesesuaian didapat hasil 95,1%, menunjukkan masih dibawah 100% dan belum memenuhi kepuasan pelanggan pada Yugen cafe.

Kata Kunci: Suasana Toko, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Gap, Important Performance Analysis (IPA)