

ABSTRAK

Jumlah kedai kopi di Indonesia meningkat tiga kali lipat dari 1.083 gerai pada 2016, menjadi lebih dari 2.937 gerai pada 2019, dan angka tersebut akan terus bertambah. Dengan jumlah gerai yang ada saat ini, Toffin memperkirakan total keuntungan Coffee Shop di Indonesia mencapai Rp 4,8 Triliun. Bisnis cafe di Tanah Air terus tumbuh pesat sehingga patut diperhitungkan sebagai salah satu bisnis yang menguntungkan di era modern ini. Permasalahan yang terjadi adalah pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh karyawan Alumni Coffee kepada konsumen, seperti dibagian *responsiveness* memiliki presentase yang rendah sebesar 81,80% maka dari itu masalah dalam pelayanan kepada konsumen ini perlu diangkat karena akan berdampak kepada pembeli ulang.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analisis* (IPA) Pada Coffee Alumni. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Coffee Alumni. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Importance Performance Analisis* (IPA)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa *matrix importance analysis* (IPA) aspek *Service Quality* yang perlu diperbaiki terdapat pada diagram kartesius kuadran C 1 atribut dan terdapat 1 atribut pada kuadran D

Kata Kunci : *Service Quality*, Kepuasan pelanggan, *Importance performance analysis*