

ABSTRAK

Provinsi Jawa Barat khususnya kota Bandung mengalami pertumbuhan penduduk yang cukup pesat di ikuti dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan terjadinya Globalisasi. Hal ini menjadikan terjadinya perubahan gaya hidup (*lifestyle*). Dengan semakin banyak bermunculan café-café baru dengan konsep-konsepnya yang unik ini menimbulkan persaingan di dunia bisnis. Hal ini menuntut owner café Kalpa Tree untuk bergerak lebih cepat dalam berinovasi dengan memahami dan mencaritahu apakah keinginan owner café terkait dengan fasilitas yang nantinya akan di jadikan standar fasilitas pada café tersebut sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Ketika perusahaan terlalu fokus untuk menarik pelanggan baru hal ini dapat menyebabkan kegagalan dalam memahami bahwa adanya perubahan kebutuhan dan apa yang di inginkan oleh pelanggan saat ini dan di butuhnya pemulihan terkait pengadaan fasilitas tersebut. Sehingga para owner café selalu meningkatkan Fasilitas salah satunya dengan menginovasi cafenya baik dari *store atmosphere*, fasilitas-fasilitas, variasi menu bahkan dari sisi pelayanan.

Fenomena ini kemudian diteliti dengan menggunakan Analisis Gap dengan mencari nilai Gap antara *Customer Expectation* dengan *Company perception of customer expectation* untuk mencari nilai Gap antara keinginan pelanggan dan persepsi perusahaan terhadap keinginan pelanggan café pada variabel fasilitas tersebut dengan studi objek café Kalpa Tree. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan deskriptif serta menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data responden, kemudian data tersebut di olah menggunakan Ms Excel dan di implementasikan dengan *Spider Chart/ Radar Chart* agar dapat terlihat nilai kesenjangan pada setiap elemen. Dari ke-empat elemen *Store Atmosphere* yang di teliti, terdapat nilai Gap negatif tertinggi yang terletak pada elemen *Store Layout*, kemudian Gap positif tertinggi terletak pada elemen *Exterior*.

Kata Kunci: *Store Atmosphere*, Analisis GAP, Hedonis, Spider Chart/Radar Chart.