

ABSTRAK

Cimahi memiliki tempat pariwisata yang beragam yang memiliki daya tarik wisatawan. Hal tersebut mengharuskan kota Cimahi untuk memiliki berbagai café dan restoran, salah satunya yang banyak digemari adalah café . Café Kona Gelato & Coffe adalah salah satu café yang digemari oleh wisatawan dibanding dengan kompetitornya. Dengan banyaknya permintaan tidak hanya kepuasan yang dirasakan pelanggan tetapi ada pula kekecewaan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja, harapan pelanggan Kona Gelato & Coffe Cimahi dan atribut *service quality* yang harus ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *importance performance analysis*. Peneliti menggunakan objek Kona Gelato & Coffe dengan studi kasus kepada pengunjung objek Kona Gelato & Coffe. Populasi adalah pengunjung objek Kona Gelato & Coffe, dengan sampel responden 50 orang. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan jenis data kuantitatif. Analisis pembahasan yang digunakan adalah *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini adalah kepuasan pelanggan rata-rata Kualitas Layanan, diperoleh bahwa tingkat Harapan sebesar 69,80% yang artinya Tinggi. Tingkat Kenyataan sebesar 69,12% yang artinya Tinggi. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah pegawai membantu pelanggan dengan sigap dan pegawai memberikan perhatian terhadap konsumen.

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis, Kona Gelato & Coffe*