

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen, menentukan atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan agar memenuhi kepuasan konsumen dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas produk, pelayanan, harga, dan lokasi di *Café Warunk Kopi Warunk Kekinian (WKWK)*. Sampel yang digunakan berjumlah 90 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data didapatkan dengan cara mendistribusikan langsung brosur kuesioner yang dapat diisi online. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah atribut sarana parkir di lokasi *Café WKWK* dengan tingkat kesesuaian sebesar 78.37% dan yang menjadi prioritas utama lainnya adalah atribut harga produk di *Café WKWK* dengan tingkat kesesuaian 85.42%, dan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang diberikan oleh *Café WKWK* adalah sebesar 84.3% yang menandakan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Café WKWK*.

Kata kunci : *Café WKWK*, customer satisfaction index, importance performance analysis, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

The aims of this study were to determine attributes considered important by customer in order to achieve customer satisfaction, determine what attributes are the main priorities to be repaired and improved to fulfill customer satisfaction and determine the level of consumer satisfaction with product quality, service, price, and the location at *Café Warunk Kopi Warunk Kekinian (WKWK)*. The sample used is 90 respondents using purposive sampling method. Data obtained by direct distribution of questionnaire brochures that can be filled in online. This study uses the Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index methods. The results of this study indicate that the attribute that is the main priority for improvement is the attribute of parking facilities at the *Café WKWK* location with a suitability level of 78.37% and the other main priority is the product price attribute at *Café WKWK* with a suitability level of 85.42%, and the level of satisfaction. customer to the attributes provided by *Café WKWK* is 84.3% which indicates that customer are very satisfied with the services provided by *Café WKWK*.

Keywords : Café WKWK, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction.