

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan berperan secara krusial dalam keberlangsungan suatu usaha. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai aspek diantaranya yaitu kualitas pelayanan, produk, harga, suasana, dan kemudahan akses. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kualitas produk dan pelayanan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), dan Kano pada Teman Cerita Coffe and Space. Hasil CSI didapatkan nilai sebesar 72% yang menyatakan pelanggan puas. Sedangkan untuk metode IPA terdapat 3 atribut pada kuadran I, 7 atribut pada kuadran II, 1 atribut pada kuadran III, dan 7 atribut pada kuadran IV. Sedangkan metode Kano terdapat 8 atribut pada kategori One Dimensional, 6 atribut pada kategori Must be, 4 atribut pada kategori Attractive. Hasil integrasi IPA Kano terdapat 8 kategori meliputi Fatal (2 atribut), Survival (2 atribut), Fitness (2 atribut), Mayor Weapon (5 atribut), Supportive Weapon (3 atribut), Dusty Diamond (1 atribut), Rough Stone 1 atribut, Beginning Jewelry (2 atribut). Rekomendasi perbaikan berdasarkan IPA Kano meliputi pemanfaatan tablet untuk mengirim informasi pesanan dan papan stok harian, penggunaan sistem manajemen pesanan untuk mengatur prioritas pesanan besar dan memberi notifikasi ke dapur; perbaikan manajemen daun dengan pemangkasan rutin, peningkatan prosedur pembersihan dengan jadwal lebih sering, penetapan SOP untuk teknik dan waktu standar memasak, serta food testing. Selain itu, gunakan alat pembersih efisien, berikan pelatihan tentang kebersihan kepada karyawan, terapkan standar waktu pembersihan meja setelah pelanggan selesai, dan berikan umpan balik serta penghargaan bagi karyawan yang meningkatkan efisiensi pembersihan.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Indeks (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Model Kano, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Pelayanan, Coffee Shop.*