

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kedai kopi dipengaruhi oleh perkembangan sosial ekonomi masyarakat dan pergeseran gaya hidup. Kondisi inilah yang memacu untuk tumbuhnya kedai-kedai kopi dengan mengusung berbagai macam konsep dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Kedai Kopi Picnic merupakan salah satu kedai kopi yang berada di kabupaten Tasikmalaya yang termasuk dalam tahap perkembangan. Terjadinya penurunan jumlah konsumen di kedai Kopi Picnic membuat usaha ini tidak mencapai target yang telah ditentukan dan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Guna meningkatkan hal itu, perlu dilakukan analisis yang bertujuan dapat mengetahui kepuasan konsumen terhadap kedai Kopi Picnic. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan instrumen dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode CSI didapatkan hasil sebesar 36.12% yang berarti konsumen kurang puas terhadap pelayanan yang telah disuguhkan dan berdasarkan dari metode IPA didapatkan hasil tingkat kesesuaian sebesar 59% yang berarti tingkat kesesuaian terhadap atribut – atribut belum sesuai. Namun berdasarkan pada hasil diagram kartesius masih terdapat atribut – atribut yang masuk kedalam kuadran I prioritas perbaikan yang terdapat pada dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness*.

Kata Kunci : Kedai Kopi, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA).