ABSTRAK

Kafe Warunk Nostalgila didirikan pada tahun 2017 yang berlokasi di Jalan Tunjung Baru No.14, Yogyakarta. Persaingan menjadi tantangan tersendiri bagi setiap kafe dalam menghadapi bisnis. Beberapa kafe memilik konsep yang berbeda dan sangat bervariasi kualitas pelayanan dan juga strategi dalam memasarkan produk untuk menarik minat konsumen. Penelitian ini dilakukan karena dalam beberapa bulan terakhir terjadi penurunan penjualan, hal ini besar kemungkinan dikarenakan kialitas pelayanan pada Kafe Warunk Nostalgila. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Servqual dan IPA (Importance Performance Analysis). Hasil Penelitian ini menunjukan nilai rata-rata Servqual pada dimensi tangible sebesar3,760 pada persepsi pelanggan, 4,343 pada harapan pelanggan dan nilai gap sebesar -0,583, pada dimensi reliability sebesar 3,549 pada persepsi pelanggan, 4,268 pada harapan pelanggan dan nilai gap sebesar -0,719, pada dimensi responsiveness sebesar 3,585 pada persepsi pelanggan, 4,283 pada harapan pelanggan dan nilai gap sebesar -0,699, pada dimensi assurance sebesar 3,564 pada persepsi pelanggan, 4,369 pada harapan pelanggan dan nilai gap sebesar -0,806, pada dimensi emphaty sebesar 3,776 pada persepsi pelanggan, 4,451 pada harapan pelanggan dan nilai gap sebesar -0,675. Sedangkan nilai IPA menunjukan pada dimensi tangible pada kuadran A terdapat 1 atribut, kuadran B terdapat 4 atribut dan kuadran C terdapat 1, pada dimensi reliability pada kuadran B terdapat 2 atribut, kuadran C terdapat 3 atribut, pada dimensi responsivenees pada kuadran A terdapat 3 atribut, kuadran C terdapat 2 atribut dan kuadran D terdapat 1 atribut, pada dimensi assurance pada kuadran A terdapat 3 atribut, kuadran B terdapat 1 atribut dan kuadran C terdapat 1 atribut, pada dimensi emphaty kuadran A terdapat 1 atribut dan kuadran B terdapat 5 atribut. Solusi yang dapat diberikan pada penelitian ini untuk perusahaan adalah dari faktor manusia adalah memberikan edukasi kepada karyawan mengenai standar operasi pelayanan (SOP) agar kemampuan karyawan dapat lebih meningkat, seperti selalu memiliki mindset bahwa pelanggan adalah orang penting dan dari segi kafe perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas kafe seperti adanya CCTV.

Kata Kunci : *IPA, Kualitas Pelayanan, Servqual, Kafe, Nilai Servqual dan IPA*