

ABSTRAK

RAFIT NOVRIANSYAH, Analisis kinerja dan kepuasan konsumen *coffee shop* di Kota Jambi yang dibimbing oleh bapak **Dr.Ir. Saidin Nainggolan M.si** dan ibuk **Ir. Dewi Sri Nurchaini MP**.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Jambi. tujuan penelitian ini adala(1) mengetahui prilaku kinerja kinerja usaha yang *shop* di Kota Jambi (2) mengetahui karekteristik dan keputusan konsumen dalam memilih *coffee shop* diKota Jambi (3) mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam memilih *coffee shop* di Kota Jambi. Metode analisis yang digunakan yaitu : (1) Analisis *customer identification index* (CSI), untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (2) Analisis *importance performance anlysis* (IPA) untuk menghubungkan antara kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan,.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kepuasan konsumen *coffee shop* sudah dikatakan puas, akan tetapi masih masih terdapat beberapa atribut atribut yang masih harus diperbaiki. Upaya pada peningkatan kepuasan konsumen *coffee shop* di Kota Jambi sangat penting untuk mengetahui atribut apa saja yang harus diperbaiki oleh pelaku usah *coffee shop* dengan menggunakan analisis IPA Hasil pada perhitungan pada analisis CSI, dapat disimpulkan bahwa kepuasaaan konsumen *coffee shop* di Kota Jambi sudah tergolong puas, tetapi masih ada bebrapa atribut yang masih harus diperbaiki seperti dekorasi tempat, kecepatan penyajian, perbandingan harga dan kualitas agar mendapatkan nilai kepuasan yang lebih.

Kata kunci : *coffee shop*, analisis CSI, analisis IPA