

ABSTRAK

Kafe *Coffee Break Sangrai* merupakan usaha yang bergerak di bidang *Food and Beverage* (makanan dan minuman) yang terletak di kota Bireuen. Kafe *Coffee Break Sangrai* mengalami permasalahan yaitu pendapatan yang berfluktuasi dan ulasan (*online*) dari pelanggan yang kurang baik membuat reputasi kafe menjadi menurun. Penelitian ini dilakukan untuk mengusulkan perbaikan layanan yang ada pada *Coffee Break Sangrai*, guna untuk meningkatkan penjualan kafe yang menurun semenjak periode tahun 2023 – 2024. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner (berdasarkan atribut *DINESERV*) kepada pengunjung kafe. Atribut dari *DINESERV* yang digunakan berjumlah 29 atribut dan terdapat 48 atribut untuk pertanyaan fungsional dan disfungsional. Kemudian dilakukan pengujian uji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS terhadap data kuesioner yang telah dikumpulkan. Dilanjutkan pengolahan data dengan metode IGA (*Improvement Gap Analysis*) yang bertujuan untuk mengetahui kesenjangan atau GAP yang terjadi antara keinginan atau harapan pelanggan dengan kinerja yang telah diberikan oleh kafe dan untuk mengidentifikasi usulan perbaikan yang menjadi prioritas. Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan metode IGA (*Improvement Gap Analysis*) dan telah dimasukkan kedalam diagram kartesius didapatkan 4 atribut yang berada pada kuadran I menjadi prioritas utama perbaikan dengan 5 usulan perbaikan. Kemudian atribut yang berada pada kuadran II, III, dan IV yang merupakan bukan prioritas perbaikan maka diusulkan 4 usulan pengembangan. Usulan perbaikan dan usulan pengembangan yang telah di berikan kepada pihak kafe sudah diterima dan diterapkan. Atribut yang prioritas perbaikan adalah A2, A7, 13, dan A24. Atribut yang diusulkan untuk pengembangan adalah A5, A9, A11, A17, dan A20. Usulan perbaikan dan usulan pengembangan yang telah diberikan kepada pihak kafe merupakan keputusan untuk memperbaiki layanan pada kondisi saat ini, pihak kafe dapat terus melakukan penilaian atribut secara rutin pada kafe kedepannya untuk mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap atribut tersebut.

Kata Kunci : Kafe, Usulan Perbaikan Layanan, IGA (Improvement Gap Analysis), Diagram Kartesius