



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 3(2) 2024: 23112-23125

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Cafe Wtc Lounge Serpong Utara Kota Tangerang Selatan

Michelle Gabriella

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

e-mail: michellegabriellaaa@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima (Agustus 2024) Disetujui (Agustus 2024) Diterbitkan (Agustus 2024)</p> <p>Kata Kunci: <i>Strategi, Analisis SWOT, Kepuasan pelanggan</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang strategi peningkatan kepuasan pelanggan yang tepat bagi pelanggan pada Cafe WTC Lounge Serpong Utara Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pada <i>Cafe WTC Lounge</i> yaitu ruangan dan tempat duduk yang terbatas, waktu tunggu yang lama pada jam-jam sibuk, kurangnya promosi pada media sosial dan variasi makanan dan minuman yang tidak terlalu banyak pilihan sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teknik analisis SWOT digunakan untuk mengetahui strategi yang tepat bagi <i>Cafe WTC Lounge</i> untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.</p>
<p>Keywords: <i>Strategy, SWOT Analysis, Customer Satisfaction</i></p>	<p>ABSTRACT</p> <p><i>This research aims to determine the appropriate customer satisfaction improvement strategies for customers at Cafe WTC Lounge in North Serpong, South Tangerang City. The research method used is qualitative research, and the data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. The results of the study show that there are shortcomings in Cafe WTC Lounge, namely limited space and seating, long waiting times during peak hours, lack of promotion on social media, and limited variations of food and beverages, which affect customer satisfaction. SWOT analysis is used to determine the appropriate strategy for Cafe WTC Lounge to improve customer satisfaction.</i></p>

PENDAHULUAN

Dalam dunia industri makanan dan minuman yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan telah muncul sebagai faktor penting bagi keberhasilan bisnis. Pasar Indonesia, yang ditandai dengan meningkatnya pendapatan yang dapat dibelanjakan dan perubahan gaya hidup, telah menyaksikan lonjakan popularitas kafe dan restoran. Karena konsumen mencari pengalaman unik dan pilihan bersantap yang nyaman, bisnis harus terus berinovasi untuk memenuhi permintaan yang terus berkembang. Cafe WTC Lounge, yang terletak di Tangerang

Selatan, adalah contoh utama bisnis yang beroperasi di lingkungan yang dinamis ini. Meskipun populer, kafe ini menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan yang konsisten. Faktor-faktor seperti persaingan yang semakin ketat, perubahan preferensi konsumen, dan fluktuasi lalu lintas pelanggan telah mengharuskan pendekatan strategis untuk meningkatkan penawarannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dapat diterapkan Cafe WTC Lounge untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan melakukan analisis SWOT yang menyeluruh, penelitian ini akan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman kafe. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks operasi kafe. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen Cafe WTC Lounge, sehingga memungkinkan mereka untuk membuat keputusan berdasarkan data guna meningkatkan pengalaman pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Peneliti akan menggunakan teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi tentang strategi peningkatan terhadap kepuasan pelanggan. Permasalahan yang terjadi dalam pemasaran Cafe WTC Lounge akan menelusuri dan menganalisis dengan alat bantu Analisis SWOT, Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini menggunakan data primer (menurut Sugiyono, 2017) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah salah satu alat analisa yaitu metode SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunity, Threats*). SWOT adalah suatu bentuk analisis didalam manajemen perusahaan atau dalam organisasi yang secara sistematis dapat membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana yang matang untuk mencapai tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun panjang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data serta penyajian data yaitu Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah direduksi disajikan dalam bentuk matriks SWOT, diagram, atau narasi deskriptif. Matriks SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) yang dihadapi Cafe WTC Lounge.

HASIL DAN PEMBAHASAN

ANALISA SWOT

Rangkuti (2016:19) menekankan bahwa analisis SWOT adalah pendekatan yang sistematis untuk perencanaan strategis. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis keempat elemen SWOT secara terstruktur, perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih terarah dan terukur dalam mencapai tujuannya.

	Kekuatan (strengths) S	Kelemahan (weakness) W
Analisis SWOT	Terdapat menu makanan dan minuman yang berkualitas, Pelayanan Staff yang ramah dan profesional, Harga yang kompetitif, Suasana yang nyaman	Ruangan dan tempat duduk yang terbatas, Variasi makanan dan minuman yang tidak terlalu banyak pilihan, Waktu tunggu yang lama pada jam-jam sibuk, Kurangnya Pomosi pada media sosial
Peluang (oppoturnity) O	Strategi SO	Strategi WO

Melakukan promosi melalui media sosial seperti instagram dan tiktok untuk meningkatkan <i>brand awareness</i> , Menambahkan variasi menu makanan dan minuman, Memperluas ruangan dan menambah tempat duduk, Menawarkan layanan aplikasi <i>delivery online</i>	Memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan kualitas produk yang sudah baik untuk membantu menarik pelanggan baru, Membuat variasi menu yang lebih banyak serta menarik bagi pelanggan, Memperluas ruangan dan menambah tempat duduk untuk meningkatkan penjualan, Bekerja sama dengan layanan <i>delivery online</i> untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dan meningkatkan penjualan	Mengatasi keterbatasan ruang dengan menawarkan layanan <i>pre-order</i> atau <i>take-out</i> , Mengatasi keterbatasan variasi menu dengan menawarkan menu musiman atau menu spesial, Meningkatkan efisiensi layanan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Meningkatkan promosi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kafe dan menarik pelanggan baru.
Ancaman (threats)	Strategi ST	Strategi WT
Kompetisi antar kafe pada wilayah yang sama cukup ketat, Kenaikan harga bahan baku, Perubahan tren	Memanfaatkan produk berkualitas tinggi namun dengan harga yang tetap kompetitif untuk dapat bersaing dengan kafe lain, Mencari pemasok alternatif untuk bahan baku dengan harga yang lebih kompetitif serta menurunkan komposisi bahan baku pada makanan atau minuman, Membuat produk yang mengikuti trend yang sedang berkembang dengan harga yang lebih kompetitif	Menawarkan menu khusus untuk <i>pre-order</i> atau <i>take-out</i> yang lebih praktis dan tahan lama, Mengatasi keterbatasan variasi menu dengan menawarkan menu musiman dengan menggunakan bahasan segar yang sedang musim untuk menarik pelanggan, dengan mengikuti tren kuliner musiman, Meningkatkan promosi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kafe dan menarik pelanggan baru, dengan memanfaatkan tren media sosial.

Tabel matrix SWOT

DATA HASIL WAWANCARA KEPUASAN PELANGGAN

No. Informan	:	1
Pewawancara	:	Michelle Gabriella
Nama	:	Chaterine
Umur	:	23
Pekerjaan	:	<i>Associate</i>

Tabel data informan 1

No. Informan	:	2
Pewawancara	:	Michelle Gabriella
Nama	:	Gerry
Umur	:	26
Pekerjaan	:	<i>Data Science</i>

Tabel data Informan 2

No. Informan	:	3
Pewawancara	:	Michelle Gabriella
Nama	:	Mawar
Umur	:	20
Pekerjaan	:	Mahasiswi

Tabel data Informan 3

No. Informan	:	4
Pewawancara	:	Michelle Gabriella
Nama	:	Naomi
Umur	:	25
Pekerjaan	:	<i>Digital Marketing</i>

Tabel data Informan 4

No. Informan	:	5
Pewawancara	:	Michelle Gabriella
Nama	:	Tasya
Umur	:	23
Pekerjaan	:	Mahasiswa

Tabel data Informan 5

No. Informan	:	6
Pewawancara	:	Michelle Gabriella
Nama	:	Rebeca Joy
Umur	:	28
Pekerjaan	:	<i>Copy Writer</i>

Tabel data Informan 6

No. Informan	:	7
Pewawancara	:	Michelle Gabriella
Nama	:	Samuel Timotius
Umur	:	27
Pekerjaan	:	Karyawan Swasta

Tabel data Informan 7

No. Informan	:	8
Pewawancara	:	Michelle Gabriella
Nama	:	Zelva
Umur	:	20
Pekerjaan	:	Mahasiswa

Tabel data Informan 8

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
1	Seberapa Sering anda datang ke Café WTC Lounge?		Informan 1: Seminggu 3 kali Informan 2: Seminggu sekali Informan 3: Seminggu sekali Informan 4: Seminggu 2-3 kali Informan 5: Seminggu sekali Informan 6: Seminggu sekali Informan 7: Seminggu 2-3 kali Informan 8: Seminggu 3 kali
2	Bagaimana menurut anda kualitas makanan atau minuman di Café WTC Lounge?	Kualitas Produk	Informan 1: Bagus baik, semuanya <i>fresh</i> , sayurannya <i>fresh</i> Informan 2: Menurut saya kualitasnya sangat baik sih. biasa saya pesan makanan juga fresh dan dari segi minumannya pun sama-sama enak tidak ada buruknya sejauh pengalaman saya Informan 3: Kalau kualitasnya menurut saya oke sih dan juga aman-aman aja dan enak-enak aja ya, jadi walaupun paling seringnya fudgy

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
			<p>brownies sama kayak desert-desert biasanya cuman overall makanan yang lainnya enak juga jadi kualitasnya from me oke dan juga fresh terutama saladnya</p> <p>Informan 4: Menurut Saya kualitas makanan minumannya oke sih bersih enak gitu</p> <p>Informan 5: Jujur fresh ya karena kebanyakan dari kebun HOB juga kan dan makanya itu yang bikin Saya suka sama saladnya karena kayak sayur-sayur itu yang fresh sausnya juga seger gitu, dan kopinya tuh apa lagi kopi rum tuh kayak enak banget</p> <p>Infroman 6: Menurut Saya semuanya enak-enak doyan, sejauh ini belum ada yang Saya coba terus Saya nggak doyan</p> <p>Informan 7: Secara kualitas sih lumayan enak ya maksudnya untuk café yang ibaratnya bukan café yang besar banget ini udah enak banget udah cukup enak minumannya juga cukup variatif dan juga rasanya juga enak kok</p> <p>Informan 8: Menurut Saya kualitasnya udah bagus sih kayak rasanya juga lumayan enak</p>
3	Menurut anda apakah penyajian makanan atau minuman di Café WTC Lounge menarik?	Kualitas Produk	<p>Informan 1: menarik kalau misalnya <i>dine in</i> tuh kalau misalnya kita kayak pesan <i>latte</i> gitu tuh udah <i>proper latte art</i> segala macam</p> <p>Informan 2: Penyajian kalau dari sisi penyajian menurut saya menarik juga karena iya kayak dari segi makanannya biasa bukan hanya sekedar disajikan, tapi kayak ada dipikirkan dulu bagaimana penyusunannya dan kalau dari minumannya itu juga sama dari warna-warnanya menarik gitu kelihatannya</p> <p>Informan 3: Yes, menurut saya penyajiannya lumayan menarik ya karena waktu itu sempat yang menurut aku sangat effort gitu sempat pesan brownies espresso kayak dikasih ice cream segala gitu loh jadi, menurut saya actually is not big deal gitu loh pesan brownies espresso dapat ice cream ya juga seperti mengejutkan ada tambahannya,</p>

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
			<p>menurut saya penyajiannya itu sangat baik dan bagus banget</p> <p>Informan 4: Menarik sih bagus sih tampilannya kayak café yang proper gitu bukan café yang di pinggir Jalan</p> <p>Informan 5: <i>Look twice</i> menarik sih kayak kelihatan segar nggak kayak yang berantakan gitu nggak</p> <p>Infroman 6: Menarik kalau minuman sih standar ya karena kan udah masuk ke cup gini, tapi kalau makanan oke sih menarik</p> <p>Informan 7: Secara penyajian sebenarnya nggak yang menarik banget jadi ya cukup standar lah tapi yang yang penting sih bersih ya maksudnya sampai Jalan bersih tapi kalau untuk kayak menariknya menurutku sih standar sih tapi oke standar tapi oke gitu bukan yang biasa aja gitu</p> <p>Informan 8: Kalau untuk penyajian makanan kayaknya Saya kurang tahu karena biasanya pesannya <i>take away</i>, tapi kalau untuk minumannya sih menarik</p>
4	Bagaimana menurut anda keramahan staff di Café WTC Lounge?	Pelayanan Staff	<p>Informan 1: Baik, ramah-ramah</p> <p>Informan 2: Kalau keramahan menurut saya standar, umum ya jadi ada ramahnya biasa kita disapa juga dengan sebutan ya mungkin normalnya sih “kak” ya biasanya</p> <p>Informan 3: Menurut saya keramahan staf di Café WTC Lounge ini lumayan oke dan juga baik banget dan setiap hari minggunya, setiap setelah ibadah untuk berkunjung pasti juga pelayan yang di kasir maupun yang sedang membuat coffeenya di dekat barnya jadi terkadang saya sempat bercakap-cakap dengan staff yang sedang membuat coffeenya bukannya di bagian kasirnya saja, untuk pelayanan di sini sangat oke dan sangat <i>nice</i> sih</p> <p>Informan 4: Nah mungkin ini karena efek Saya pun temennya mereka jadi ramah sih ke Saya ramah baik kenal</p> <p>Informan 5: Menurut saya sejauh ini nggak pernah ketemu yang jutek jadi kayak masih yang oke banget sih kalau pelayanannya kayak mau minta ini orangnya oke aja gitu loh kayak <i>always standby</i></p>

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
			<p>Informan 6: Baik-baik semuanya ramah ramah</p> <p>Informan 7: Untuk keramahan sih ini ramah banget ya karena mereka ramah banget informatif dan orangnya juga <i>friendly</i> jadi kayak kalau kita datang tuh kayak kita berasa disambut sama teman gitu bukan sama pelayan gitu lah</p> <p>Informan 8: Menurut Saya ramah, cukup ramah</p>
5	Apakah staf di Café WTC Lounge membantu dan informatif?	Pelayanan Staff	<p>Informan 1: Informatif jadi kalau misalnya kayak mau pesan kayak kan bingung kan nggak setiap hari kayak tiga minggu sekali minumnya <i>matcha</i> tapi kayak ditanyain kayak mau <i>coffee or non-coffee</i> kayak direkomendasikan lah jadi kita nggak gitu bingung mau pesan apa</p> <p>Informan 2: Iya kalau dari sisi informatifnya ya biasanya suka direkomendasikan juga apakah kita mau coffee atau non coffee gitu kan kalau misalkan biasa saya pesan non coffee nanti mereka akan rekomendasikan beberapa menu yang mungkin belum pernah saya coba sebelumnya jadi cukup informatif</p> <p>Informan 3: Oh iya benar banget, saya setuju karena informatifnya sometimes saya bukan pecinta kopi nah jadi sempat coba-coba kayak "aduh pengen pesen kopi" menurut saya sering banget pelayannya langsung kasih tau seperti saya nya mau pesan apa kak atau apa lalu saya sering bertanya "oh kopi ini apa ya?", "<i>ingredients</i>-nya pakai apa saja?" atau "rekomendasinya yang mana?" lalu di jelaskan panjang lebar "oh ya, ini itu kopi ini kak terus ada tambahan bahan x nya dan ada bahan ya rasanya jadi begini". jadi kayak menurut saya sangat informatif dan sangat ramah buat konsumen baru</p> <p>Informan 4: Iya banget sih kalau Saya nanya mereka bisa jawab kalau Saya minta bantuan mereka akan kasih nggak pelit gitu lah</p> <p>Informan 5: Ya sangat informatif dari segi mungkin penjabaran itu kalau ditanyain sama <i>customer</i> dikasih tahu rekomendasi juga, ya nggak yang</p>

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
			<p>kayak oh nggak tahu apa nggak pokoknya selalu menjawab</p> <p>Informan 6: Iya membantu dan informatif karena kadang-kadang Saya misalnya ada minuman yang Saya nggak tahu ini isinya apa kalau Saya tanya mereka semua bisa menjelaskan dengan baik memberikan info</p> <p>Informan 7: Membantu kok staffnya, kalau ditanya tentang menu juga mereka cukup informatif jawabnya jadi kita tau menu nya tuh apa, isinya apa dan dimasukkannya gimana gitu</p> <p>Informan 8: Iya sih mereka kalau misalkan ditanya tentang menu apa yang Saya nggak tahu, pasti langsung dikasih tahu</p>
6	Menurut anda, apakah harga makanan atau minuman di Café WTC Lounge sesuai dengan kualitasnya?	Harga	<p>Informan 1: Sesuai dengan kualitasnya kalau sesuai dengan kualitasnya iya sesuai tapi <i>for somethings</i> kayak ada yang sedikit <i>overprice</i></p> <p>Informan 2: Sesuai bahkan mungkin lebih dari ekspektasi saya ya jadi harganya bisa tergolong murah, tidak terlalu mahal tapi dari sisi penyajian dan rasanya menurut saya justru harusnya harganya lebih dari situ</p> <p>Informan 3: Menurut saya sesuai banget jadi walaupun terkadang agak kaget awalnya lihat-lihat menunya aja kaget harganya, cuman kalau dengan setelah merasakan sendiri minuman dan juga makanannya <i>for me</i> sangat setara kualitasnya dan juga harganya, jadi menurut saya ada harga ada kualitasnya.</p> <p>Informan 4: Menurut Saya sesuai sih karena harga yang mereka kasih sama bahan-bahan yang mereka pakai terus penyajiannya porsi menurut Saya semuanya pas sesuai harga jadi <i>worth it</i></p> <p>Informan 5: Iya sangat sesuai sih kalau Saya bilang ya enggak <i>overprice</i> dan emang <i>worth it</i> gitu, Saya rela sih bayar segitu buat minumannya makanan lalu selanjutnya apakah anda merasa makanan merasa harga makanan di <i>Café WTC Lounge</i> terjangkau iya terjangkau dan <i>worth it</i></p> <p>Informan 6: Sesuai</p>

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
			<p>Informan 7: Kalau dari kualitas sih menurut saya sesuai ya cuma mungkin untuk berapa orang harganya mungkin agak mahal tapi kalau dilihat kualitasnya sih harusnya masih cukup itu sih maksudnya nggak yang Mahal banget kalau dari kualitas ya di pas lah</p> <p>Informan 8: Kalau dilihat dari kualitasnya sih menurut Saya sesuai, harganya sesuai</p>
7	Apakah anda merasa harga makanan/minuman di Café WTC Lounge terjangkau?	Harga	<p>Informan 1: Cukup terjangkau untuk cukup terjangkau sih kalau misalnya di awal bulan kayak beli ya udah beli aja kalau akhir bulan emang sedikit rada mikir tapi kayak ya tetap oke</p> <p>Informan 2: Menurut saya terjangkau, dibandingkan restoran-restoran di luar biasanya lebih di atas dari harga yang ditawarkan oleh Café WTC Lounge dan kalau saya nggak salah juga harganya udah net ya jadi nggak ada pajak pajakan lagi itu gampang jadi ngitungnya dan lebih terjangkau</p> <p>Informan 3: Menurut saya, mungkin terjangkauanya orang itu relatif ya beda-beda nah menurut saya Café WTC Lounge ini tidak terlalu terjangkau dan tidak terlalu mahal jadi so so lah, dan menurut aku untuk orang yang seumurannya aku pas dan juga oke untuk standar mahasiswa, masih bisa terjangkau nah mungkin untuk adik-adik yang SMA dan SMP gitu harganya mahal. jadi for me masih terjangkau</p> <p>Informan 4: Nah ini tergantung dulu nih siapa yang ditanya kalau Saya sebagai orang yang udah bekerja ditanya terjangkau atau enggak terjangkau, malah justru agak-agak oke gitu buat Saya nah tapi kalau yang ditanya mungkin belum bekerja mungkin belum <i>affordable</i> tapi nggak juga sih karena kualitas yang dikasih sesuai sama bahannya sesuai sama harganya yah nggak tahu sih tergantung standarnya orang tapi kalau Saya sendiri menurut Saya ini <i>affordable</i></p> <p>Informan 5: Iya terjangkau dan <i>worth it</i> menurut saya</p> <p>Informan 6: Terjangkau sebenarnya terjangkau itu kan relatif ya tapi kalau</p>

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
			<p>buat Saya pribadi oke sih cukup terjangkau</p> <p>Informan 7: Hmm kalau bilang terjangkau agak tergantung orang ya sebenarnya ya tergantung orang iya tapi kalau buat saya pribadi sih cukup terjangkau</p> <p>Informan 8: Menurut Saya ya, buat Saya lumayan terjangkau sih karena untuk maksudnya untuk makanan yang mereka sediakan ini ada tempat-tempat lain yang jualnya tuh lebih mahal jadi buat Saya <i>Café WTC Lounge</i> ini udah lumayan terjangkau</p>
8	Secara keseluruhan, seberapa puas anda dengan pengalaman anda di Café WTC Lounge?	Kepuasan Pelanggan secara menyeluruh	<p>Informan 1: Secara keseluruhan dari 1-10, 8,5/10</p> <p>Informan 2: Sepengalaman saya sangat puas sih mungkin kalau dari rating ya 1-10 bisa 9/10 atau 10/10</p> <p>Informan 3: Untuk secara keseluruhan, puas banget kalau misalnya di rating 8,9/10. Very nice mungkin kekurangannya karena saya datangnya setiap hari minggu untuk ke cafe wtc Lounge ini jadi selalu ramai begitu, padahal kan Café WTC Lounge ini nuansanya comfy, comfort gitu kan dan juga cozy jadi kalau lagi agak rame tuh jadi rasanya hectic dan lain-lainnya gitu.</p> <p>Informan 4: Puas, kurang puas untuk dirating 1-10, 7,5/10</p> <p>Informan 5: <i>So far</i> sih saya sih ya kayak walaupun bukan kalau misalnya nggak ada jarak yang lumayan jauh dari rumah Saya tuh, Saya <i>come back for</i> Saya <i>comeback again</i> lagi lebih sering gitu buat eh wfc atau apa gitu kalau di rating 1-10, 8,5/10</p> <p>Infroman 6: Secara keseluruhan puas sih ya kalau 1-10, 8,5/10</p> <p>Informan 7: Kalau pakai skala 1-10 mungkin sekitar 8,5/10</p> <p>Informan 8: Puas ya Saya karena dari segi makanan lumayan enak minumannya juga enak tempatnya juga enak jadi kayak ya lumayan puas lah, untuk rating 8/10</p>
9	Apa yang menurut anda perlu diperbaiki dari Café WTC Lounge?	Kepuasan Pelanggan secara menyeluruh	<p>Informan 1: Yang perlu diperbaiki nggak ada sih udah semuanya udah oke mungkin jam bukanya kali ya kurang malam tutupnya saya kadang-</p>

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
			<p>kadang nanggung gitu kan lagi kerja belum selesai eh udah mau <i>closing</i> gitu</p> <p>Informan 2: Perlu diperbaiki belum terpikirkan sebenarnya cuma mungkin system booking-nya ya, saya sebenarnya belum pernah juga sih merasakan apakah bisa booking atau enggak tapi dulu kalau seingat saya mau booking itu lewat DM Instagram itu mungkin bisa ditingkatkan lagi dengan memberikan link khusus booking atau semacamnya itu aja</p> <p>Informan 3: Mungkin yang perlu diperbaiki itu, sempat saya singgung juga tadi karena tempatnya terlalu kecil mungkin jika diperbesar atau diperluaskan jadi sangat lebih baik, apalagi kalau misalkan sulit diperluas mungkin dibuat cabang-cabangnya, karena pastinya ini dekat gereja jadi kayak orang-orang biasanya datang ke <i>Café WTC Lounge</i> ini setelah beribadah di gereja jadi kan tempatnya penuh. Saya kepikiran nya seperti mungkin bisa diperluas atau jika sulit untuk diperluas bisa dibuat cabang lainnya begitu jadi orang-orang tidak kumpul dan fokus keramaian disini nya saja begitu. Mungkin saya mikirnya begini karena <i>Café WTC Lounge</i> itu dekat gereja jadi gatau sih mungkin ini prespektif saya dan juga kemungkinan orang-orang agama lain itu agak enggan mau datang ke <i>Café WTC Lounge</i> karena dekat gereja jadi mereka berfikir mungkin seperti "aduh ini orang-orang gereja saja sepertinya, saya yang bukan bergereja bukan orangnya seperti tidak diundang karena ingin merasakan tetapi tidak bisa merasakannya, mau ke <i>Café WTC Lounge</i> tapi penampakannya <i>café</i> milik gereja, menurut saya boleh dibuka cabang lain tetapi jaraknya tidak sangat dekatan dengan gereja jadi orang-orang lain yang beragama lain bisa terbuka serta juga merasakan <i>Café WTC Lounge</i> ini bagaimana</p> <p>Informan 4: Mungkin lebih ke konsistensi penyajian minumannya, minuman atau makanannya sih</p>

No	Pertanyaan Wawancara	Topik Pertanyaan	Informan
			<p>karena kadang kualitasnya tuh berbeda yang misalnya hari x Saya enak banget gitu ngerasanya tapi yang pas hari berikutnya kok biasa aja besoknya enak lagi jadi lebih ke arah konsistensi aja sih. Waktu itu pernah pesan kopi susu sederhana tapi manis banget tapi kalau yang bikin orang lain gitu ya rasanya enak pas begitu</p> <p>Informan 5: Sejauh ini sih mungkin lebih ke apa ya nggak gitu banyak meja ya, kalau Saya bilang ya jadi kayak kursi misal gini tuh banyak tapi mejanya agak kurang jadi orang kalau mau wfc itu kalau lagi sempat agak banyak aja kayak nggak bisa gitu loh</p> <p>Informan 6: Eh mungkin kadang-kadang kalau lagi rame itu suka lama keluarnya, tapi spesifiknya kalau lagi rame aja sih kalau lagi biasa aja sih cepet cuman kalau lagi rame kadang-kadang keluarnya lama terus apa lagi ya udah sih itu aja kayaknya</p> <p>Informan 7: Pertama tempatnya kurang gede, satu. Kedua ini saya pengennya sih kayak ada-ada <i>board game</i> yang bisa dipakai gitu loh oh iya jadi bisa buat nongkrong sama main <i>game</i> gitu kan <i>board game</i></p> <p>Informan 8: Kayaknya jawabannya bakal sama kayak kelihatan orang nggak sih kayak tempatnya, ya paling tempatnya kayak ya sebenarnya udah <i>fine</i> aja segini cuma ya kalau-kalau misalkan lagi rame agak sempit agak <i>hectic</i> gitu jadi ya paling tempatnya diperluas gitu</p>

Tabel data hasil wawancara

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan strategi peningkatan kepuasan pelanggan dengan Analisa SWOT dapat diketahui bahwa kekuatan yang dimiliki *Cafe WTC Lounge* dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor lain terdapat pada menu makanan dan minuman yang berkualitas, pelayanan staff yang ramah dan professional, harga yang kompetitif dan suasana yang nyaman sedangkan kelemahan *Cafe WTC Lounge* itu sendiri terletak pada ruangan dan tempat duduk yang terbatas, variasi makanan dan minuman yang tidak banyak pilihan, waktu tunggu yang lama pada jam-jam sibuk dan promosi pada media sosial yang belum maksimal. Namun, *Cafe WTC Lounge* memiliki kesempatan untuk dapat berkembang lebih baik dengan Menambahkan variasi menu makanan dan minuman, Melakukan promosi melalui media sosial, Memperluas ruangan dan menawarkan layanan *delivery online*. Sebaliknya kerawanan dari para

kompetitornya adalah Terdapat beberapa cafe yang ada di wilayah yang sama sehingga persaingan cukup ketat, Kenaikan harga bahan baku dan Perubahan tren yang terus berkembang setiap waktu. Sehingga strategi *Strength-Opportunity* (SO) Memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan kualitas produk yang sudah baik untuk membantu menarik pelanggan baru, Membuat variasi menu yang lebih banyak serta menarik bagi pelanggan, Memperluas ruangan dan menambah tempat duduk untuk meningkatkan penjualan, dan Bekerjasama dengan layanan delivery online untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dan meningkatkan penjualan. Strategi *Weakness-Opportunity* (WO) Mengatasi keterbatasan ruang dengan menawarkan layanan *pre-order* atau *take-out*, Mengatasi keterbatasan variasi menu dengan menawarkan menu musiman atau menu special, Meningkatkan efisiensi layanan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Meningkatkan promosi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kafe dan menarik pelanggan baru. Strategi *Strength-Threat* (ST) Memanfaatkan produk berkualitas tinggi namun dengan harga yang tetap kompetitif untuk dapat bersaing dengan kafe lain, Mencari pemasok alternatif untuk bahan baku dengan harga yang lebih kompetitif serta menurunkan komposisi bahan baku pada makanan atau minuman, Membuat produk yang mengikuti trend yang sedang berkembang dengan harga yang lebih kompetitif. Strategi *Weakness-Threat* (WT) Menawarkan menu khusus untuk *pre-order* atau *take-out* yang lebih praktis dan tahan lama, Mengatasi keterbatasan variasi menu dengan menawarkan menu musiman dengan menggunakan bahasan segar yang sedang musim untuk menarik pelanggan, dengan mengikuti tren kuliner musiman, Meningkatkan promosi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kafe dan menarik pelanggan baru, dengan memanfaatkan tren media sosial. Pada kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa *Cafe WTC Lounge* sudah cukup berhasil dalam strategi peningkatan kepuasan pelanggan yang sudah di jalankan karena *Cafe WTC Lounge* memiliki kualitas produk yang sudah baik, pelayanan yang ramah dan harga yang sudah sesuai. Pada hasil wawancara pelanggan *Cafe WTC Lounge*, pelanggan merasa cukup puas dengan produk, pelayanan dan harga yang diberikan oleh *Cafe WTC Lounge* sehingga para pelanggan berniat untuk berkunjung dan membeli kembali. Akan tetapi pelanggan merasa kurang puas dengan area yang tidak cukup luas dan variasi menu yang kurang variatif.

DAFTAR PUSATAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Almunawaroh, Fariha & Ilhamsyah, Muhammad. ANALISIS STRATEGI PROMOSI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI NAKO DI PAMULANG. Vol 1 (2) 2022. Halaman 1005 – 1023. Diambil dari <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/article/view/40426>
- Annisa, Noor & Husnurrofiq & Kadir, Abdul. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. Vol. 3 no. 2 September 2023. Halaman 297 - 314. Diambil dari <https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/226>
- Ardian, Novra & Dimitri, Muhammad Sahid & Rahmadani, Pahlevi Putri Kurnia & Nurrahma & Syahputro, Satrio Bimo. ANALISIS STRATEGI BISNIS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA RUANG KETIGA COFFEE). Vol 2 No 7 Tahun 2023. Halaman 21 – 30. Diambil dari <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/1255>
- Barusman, Andala Rama Putra & Yoshua. ANALISIS STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BUBUR GABE BANDAR LAMPUNG. Vol. 4 No. 2 April 2014. Halaman 179 – 196. Diambil dari <https://www.neliti.com/id/publications/111714/analisis-strategi-bauran-pemasaran-terhadap-kepuasan-konsumen-di-bubur-gabe-band>

- Firmansyah, Rio Angga & Jaya, Indra. ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE BEJOS MILK. Vol 1 (2023). Halaman 162 – 166. Diambil dari <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/3869>
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Johnson, G. and Scholes, K. (2016). Exploring Corporate Strategy-Text and Cases. Hemel Hempstead: Prentice-Hall.
- Kotler dan Keller (2017). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2014). Principles of Marketing 12th Edition. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta: Erlangga.
- Lukmandono. 2015. Analisis SWOT untuk Menentukan Keunggulan Strategi Bersaing di Sektor Industri Kreatif. Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan III. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.
- Peter, J, P & Olson, J, C. (2014). Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi sembilan. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy (2019). Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Suryatama, E (2016). Analisis SWOT. Bandung: Kata Pena.
- Tjiptono, F. (2016). Strategi Pemasaran. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2017). Pemasaran Strategik Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisila, Angga & Nirawati, Lia (2017). STRATEGI PEMASARAN PADA CAFÉ CELEBRITY DI JALAN LECI MOJOKERTO. Vol. 8, No. 2 Oktober 2017. Halaman 167 – 178. Diambil dari <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jbi/article/view/1577>
- Yuliantari, Kartika & Widayati, Kus Daru. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFE KOTA CINEMA MAL BEKASI. Volume 3 No. 2 September 2019. Halaman 210 – 217. Diambil dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/6430>