

## ABSTRAK

Nama : Varshita  
Program Studi : Bisnis Perhotelan  
Fakultas : Kewirausahaan dan Bisnis  
Judul : Sanctuary Café Business Plan

Kafe Sanctuary ingin mengatasi kekhawatiran pelanggan tentang percakapan yang keras, musik yang tidak menyenangkan, layanan yang kasar, staf yang lalai, pesanan yang salah, dan lingkungan yang kotor. Kafe Sanctuary berupaya meningkatkan pengalaman kafe standar. Kafe berupaya untuk menekankan layanan pelanggan, dan bersikap fleksibel terhadap kekhawatiran pelanggan, sekaligus menumbuhkan suasana yang tenang dan menyenangkan. Di kafe, pelanggan sering kali menghadapi masalah yang berdampak negatif pada pengalaman mereka. Musik keras, obrolan keras sehingga mengganggu fokus dan komunikasi. Masa tunggu yang lama disebabkan oleh lambatnya layanan. Karyawan yang lalai dan kasar, membuat kesalahan saat pengambilan pesanan yang menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan.

Kafe Sanctuary memberikan solusi komprehensif terhadap masalah tersebut, meningkatkan pengalaman pelanggan. Mulai dari suasana hingga pelayanan dan fleksibel terhadap kebutuhan pelanggan. Suasana kafe Sanctuary akan diiringi musik santai demi menjaga suasana damai dan nyaman. Kebersihan akan menjadi prioritas di seluruh area, termasuk toilet, belakang rumah, dan depan rumah. Staf akan dilatih untuk bekerja secara efisien, memperhatikan kebutuhan pelanggan, dan menangani masalah secara profesional. Sebuah aplikasi akan tersedia untuk menghemat waktu, mengurangi waktu tunggu, dan mengurangi miskomunikasi. Program loyalitas akan dilaksanakan untuk memberikan reward khusus bagi pelanggan setia. Bahan-bahan yang disajikan akan segar dan peralatan akan selalu terjaga. Kafe Sanctuary akan membutuhkan 32 karyawan untuk beroperasi mulai pukul 09.00 hingga 21.00 pada hari kerja, dan pukul 08.00 – 22.00 pada akhir pekan.

Kafe Sanctuary akan mengatasi kekhawatiran pelanggan dengan menyediakan lingkungan yang tenang, layanan pelanggan yang lebih baik, dan fleksibilitas terhadap kekhawatiran pelanggan. Komitmen Sanctuary café adalah menciptakan suasana seperti tempat perlindungan untuk memenuhi harapan pelanggan.

**Kata Kunci: Rencana Bisnis, Kafe, Kafe Sanctuary**