

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI	: ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
NAMA	: IBNU SABIL
NO. BP	: 18101152610170
PROGRAM STUDI	: SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN	: STRATA 1 (S1)
PEMBIMBING	: 1. Sofika Enggari, S.Kom, M.Kom 2. Rahmad Hidayat, S.Kom, M.Kom

Pada saat ini sejumlah toko menjajakan barang secara grosir maupun eceran yang dimana kualitas pelayanan dan harga merupakan bagian penting dalam memasarkan barang. Ini menjadi tantangan bagi Toko Kue Keluarga untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan harga barang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan faktor-faktor dari kepuasan pelanggan pada Toko Kue Keluarga. Data dikumpulkan sebanyak 51 responden dan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode IPA digunakan untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Analisa dilakukan dengan menggunakan 25 atribut pertanyaan yang nantinya dinilai dengan menggunakan skala likert. Yang dimana nantinya akan ditampilkan dengan diagram kartesius yang dibagi dalam 4 kuadran, dalam kuadran A terdapat 6 atribut, kuadran B terdapat 4 atribut, kuadran C terdapat 7 atribut, kuadran D terdapat 8 atribut. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa 11 atribut yang harus dipertahankan dan 14 atribut membutuhkan perbaikan.

Keywords: *Importance Performance Analysis* (IPA), kepuasan pelanggan, Toko Kue Keluarga