

## ABSTRAK

*Pada kondisi persaingan industri bakery yang semakin ketat, PT Nippon Indosari Corpindo Tbk harus mampu menjaga kelangsungan hidup perusahaan, Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui atribut apa saja yang harus diperhatikan di PT Nippon Indosari Corpindo. Dengan metode Service Quality dengan mengukur (gap) kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan dengan menggunakan 5 dimensi pelayanan, yaitu dimensi assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness, sehingga diperoleh informasi prioritas pertama tiap dimensi yang perlu diperbaiki adalah : atribut (P<sub>22</sub>) Kemudahan komunikasi dengan karyawan dengan gap -1.59, atribut (P<sub>4</sub>) ketersediaan perlengkapan yang dimiliki gap -1.58. atribut (P<sub>21</sub>) mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan dengan gap -1.51, atribut (P<sub>14</sub>) Karyawan mersepon cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan dengan gap -1.50, atribut (P<sub>13</sub>) memberi bantuan pada pelanggan dengan gap -1.400, dan atribut (P<sub>19</sub>) karyawan memberi layanan kepada pelanggan dengan ramah dengan gap -1.18. Sedangkan untuk mengetahui apakah kinerja yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan, dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Ada 6 atribut yang harus diperhatikan (berdasarkan digram kartesius) karena keenam atribut berada di kuadran I yaitu atribut (P<sub>4</sub>) ketersediaan perlengkapan, (P<sub>13</sub>) karyawan bersedia memberikan bantuan pada pelanggan, (P<sub>14</sub>) cepat tanggap merespon keluhan pelanggan, atribut (P<sub>19</sub>)memberi layanan dengan ramah pada dimensi, atribut (P<sub>21</sub>) mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan, dan atribut (P<sub>22</sub>) kemudahan komunikasi dengan karyawan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan, Service Quality, Importance Performance Analysis.*