

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di Bazar Swalayan, serta mengetahui dimensi kualitas apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam berbelanja di Bazar Swalayan. Analisis yang digunakan sebagai teknik untuk mengevaluasi elemen-elemen itu adalah analisis Importance – Performance dengan diagram kartesius.

Dari hasil uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bazar Swalayan. Sedangkan dilihat dari atribut per item yang dianggap penting oleh konsumen dan perlu mendapat prioritas adalah sarana dan prasarana yang modern, tempat parkir yang luas dan nyaman, kesigapan dari karyawan serta karyawan yang dapat dipercaya. Sedangkan dilihat dari dimensi yang ada, maka hendaknya mampu mempertahankan dimensi tangible, responsiveness dan reliability karena ketiga dimensi ini telah sesuai antara kinerja dan kepentingan.