

ABSTRAK

Bowling Fruit Bar merupakan Kafe yang menyediakan makanan dan minuman dengan olahan buah. Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Manajemen Bowling Fruit Bar kepada Pelanggannya merupakan ukuran utama bagi perusahaan yang memiliki dampak positif bagi perkembangan bisnis mendatang. Tujuan memperbaiki dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan peningkatan kinerja pelayanan serta mengetahui tingkat kepuasan terhadap fasilitas jasa secara menyeluruh. Oleh karena itu untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan pengukuran dan analisis kualitas dengan menggunakan Metode Importance and Performance Analisis (IPA) dimana pelanggan diminta untuk menjawab tingkat kinerja dan tingkat kepentingan berbagai atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan Index Potential Gain In Customer Value (PGCV) yang merupakan suatu index yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan yakni Kebersihan kamar mandi dengan Tingkat Kesesuaian sebesar 81,94% dan Nilai Index 5,925. Kedisiplinan karyawan dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,95% dan Nilai index PGCV 5,903. Atribut permintaan maaf dari karyawan apabila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan kepada konsumen dengan tingkat kesesuaian sebesar 86% dan nilai Index PGCV 5,482. Atribut respon yang diberikan ketika menerima keluhan pelanggan dengan tingkat kesesuaian sebesar dan nilai Index PGCV 4,240. Langkah-langkah yang harus diambil dalam meningkatkan konsumen antara lain: 1. Kamar mandi harus dibersihkan minimal dua kali sehari dan diberi pewangi, 2. Melakukan training Standar Operasional Prosedur Bowling Fruit Bar kepada karyawan, dan 3. Lebih selektif dalam merekrut karyawan

Kata Kunci :Kepuasan Pelayanan, Diagram Kartesius, Importance and Performance Analysis (IPA), Index Performance Gain In Customer Value