

ABSTRAK

HANI *BAKERY* merupakan industri kecil menengah yang bergerak pada penjualan roti dan kue. Bisnis kecil yang dimiliki oleh Ibu Meppasari yang berlokasi di Jalan Kaliurang KM 10 no 25 Yogyakarta. Seiring dengan berjalannya waktu industri kecil milik Ibu Meppasari ini pun mulai dikenal oleh banyak orang. Namun dengan adanya persaingan yang terjadi antar para penjual produk sejenis yang menjadi kompetitornya dan *trend* terbaru yang ada dikalangan masyarakat pecinta *bakery*, pemilik usaha seharusnya mempertahankan dan meningkatkan penjualan serta menganalisis minat beli konsumen, maka diputuskan untuk dianalisis menggunakan metode IPA. Setelah dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan beberapa atribut antara harapan dan kinerja karyawan yang harus diperbaiki karena berada pada kuadran 1 dimana konsumen merasa tidak puas akan kinerja karyawan. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikemukakan beberapa saran, yaitu, Hani *Bakery* hendaknya lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap kurang sesuai dengan harapan para pelanggan dengan lebih meningkatkan kinerja pada atribut-atribut pelayanan yang dirasa kurang oleh pelanggan. Pelayanan yang menjadi prioritas harus ditingkatkan adalah kemudahan menuju lokasi, mungkin dapat ditingkatkan lagi dengan berbagai cara seperti lebih giat dalam melakukan promosi maupun iklan agar produk lebih dikenal banyak orang. Kemudian memberikan pelatihan kembali pada para karyawannya agar dapat lebih teliti serta terampil dalam melayani pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Importance And Performance Analysis*, IPA.