

## **ABSTRAK**

Banyaknya perusahaan yang masuk ke industri bisnis ritel membuat tingkat persaingan yang terjadi semakin ketat. Hal ini merupakan permasalahan yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan untuk menjaga keberlangsungan usahanya dimasa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari faktor pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan, menganalisa hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, serta memberikan strategi usulan pada faktor-faktor yang menjadi prioritas. Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden untuk mendapatkan tingkat kinerja serta harapan para pelanggan. Penelitian ini melibatkan 500 pelanggan yang rutin datang berbelanja di Alfamart Blang Pulo . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa item pernyataan belum melebihi ekspektasi atau harapan pelanggan. item 10 dan 18 menjadi prioritas utama dalam diagram kartesius karena memiliki nilai kinerja yang masih kurang sedangkan nilai harapan yang tinggi. Sedangkan item 8 adalah item yang diutamakan untuk di tingkatkan lagi. Dari hasil penelitian ini dapat pihak Alfamart Blang Pulo kiranya dapat melakukan perbaikan secepatnya dan lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), Alfamart

## **ABSTRACT**

*The large number of companies entering the retail business industry makes the level of competition increasingly fierce. This is an issue that must be considered by the company to maintain the sustainability of its business in the future. This research aims to analyze the influence of service factors and product prices on customer satisfaction, analyze things that are priorities for improving the factors that influence the level of customer satisfaction, and provide proposed strategies for priority factors. Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the priority of factors that can influence the level of customer satisfaction. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents to obtain performance levels and customer expectations. This research involved 500 customers who regularly come to shop at Alfamart Blang Pulo. The results of this research indicate that several statement items have not exceeded customer expectations or expectations. The results of this research indicate that several statement items have not exceeded customer expectations or expectations. Items 10, and 18 are the main priority in the Cartesian diagram because they have low performance values while the expected values are high. Meanwhile, item 8 is items that are prioritized for further improvement. From the results of this research, Alfamart Blang Pulo can make improvements as soon as possible and pay more attention to customer needs.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Alfamart*