

ABSTRAK

Toko Hold This Hope merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang pakaian yang berdiri sejak tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Metode yang digunakan adalah *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik slovin dengan sampel 87 responden, dalam penelitian ini data dianalisis menggunakan bantuan *Software Microsoft Excel & IBM SPSS Statistics 23*. Analisis data dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam penelitian ini didapatkan hasil nilai (Q) dimensi *Tangible* (0.84506), dimensi *Reliability* (0.86681), dimensi *Responsiveness* (0.87343), dimensi *Assurance* (0.87897) dan dimensi *Emphatye* (0.88783), nilai rata-rata dari seluruh atribut adalah (0.87042), karena $Q \leq 1$ maka kepuasan konsumen belum terpenuhi. Lalu terdapat 6 (enam) atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi atribut T1, T2, T3, E5, RL3, dan atribut A2.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Hold This Hope is a company engaged in clothing that was founded in 2019. . The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction and expectations of the services provided. The methods used are Service Quality and Importance Performance Analysis (IPA). The method of determining the number of samples in this study using the slovin technique with a sample of 87 respondents, in this study the data was analyzed using the help of Microsoft Excel & IBM SPSS Statistics 23 software. In this study, the results obtained the value (Q) of the Tangible dimension (0.84506), Reliability dimension (0.86681), Responsiveness dimension (0.87343), Assurance dimension (0.87897) and Empathy dimension (0.88783), the average value of all attributes is (0.87042), because $Q \leq 1$, customer satisfaction has not been fulfilled. Then there are 6 (six) attributes that are prioritized for improvement to increase customer satisfaction including attributes T1, T2, T3, E5, RL3, and A2 attributes.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis