

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan penyedia jasa Des Iskandar *Wedding Organizer* dan *Decorator* dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut yang ditawarkan dan mengetahui klasifikasi atribut berdasarkan dimensi kualitas jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data penilaian kepuasan pelanggan Des Iskandar pada tahun 2022. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian ini menunjukkan pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan perolehan nilai CSI sebesar 94,18%. Berdasarkan hasil perhitungan dan pemetaan IPA diketahui terdapat enam atribut pernyataan yang perlu diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Keenam atribut tersebut masuk kedalam kuadran A yang terdiri dari atribut dengan dimensi *responsiveness* yaitu pelanggan merasa mudah untuk menghubungi penyedia jasa saat memerlukan informasi, dimensi *tangibles* yaitu fasilitas fisik kantor menarik secara visual dan karyawan berpakaian rapi, dimensi *empathy* yaitu karyawan bersikap ramah saat melayani pelanggan, dimensi *reliability* yaitu karyawan mampu menjelaskan informasi secara jelas dan karyawan mampu meyakinkan pelanggan saat menyelesaikan masalah.

Kata kunci: kepuasan, dimensi kualitas jasa, *Customer Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis*.

## **ABSTRACT**

*This research was analyzed at the service company Des Iskandar Wedding Organizer and Decorator with the aim of knowing the level of customer satisfaction with the attributes offered and find out the classification of attributes based on the dimensions of service quality in increasing customer satisfaction. The data used is Des Iskandar's customer satisfaction assessment data in 2022. The methods of analysis used are Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA).*

*The results of this study showed that customers are very satisfied with the services with a CSI score of 94.18%. Based on the calculation and mapping results of the IPA, it is known that there are six attributes that need to be corrected in order to improve the quality of services. The six attributes are included in quadrant A which consists of attributes with responsiveness dimension (customers find it easy to contact service providers when they need information), tangibles dimension (visually attractive office facilities and well-dressed employee), empathy dimension (employees being friendly when serving customers), reliability dimension (employees able to explain information clearly and employees able to convince customers when solving problems).*

**Keyword:** *satisfaction, dimensions of service quality, Customer Satisfaction Index, and Importance Performance Analysis.*