

Competition has forced all firms to adopt marketing orientation. Attention has been given to understanding the dimensions associated with maintaining long-term relationships with customers. Satisfying customer through excellent service quality is becoming a vital measure of performance for service firms and industries. SME Center as a service firm also must be aware with this phenomenon.

The research objective is to measure how well service quality and customer satisfaction have been delivered. Using Importance-Performance Analysis as a tool with SERVQUAL Dimensions as the attributes will investigate the level of service performance and priorities for improvement. Customer Satisfaction Index will be used also to represent the overall satisfaction level of SME Center's member as its customers.

The research concluded that all of service quality attributes was fell at Quadrant II of IPA grid, which means to keep up the good work. Dimension of reliability becomes first priority for service quality improvement and dimension of responsiveness receives the lowest index of customer satisfaction. The management may link the customer service program by consider the research result with the corporate strategic planning to establish efficient resource allocation and company competitive advantage.

Keywords: *Service Quality, Importance-Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*

Kompetisi telah membuat semua perusahaan mengadopsi strategi yang berorientasi pada pemasaran. Perhatian telah banyak diberikan untuk memahami dimensi yang dapat menciptakan dan memelihara hubungan jangka panjang dengan kustomer. Memuaskan kustomer melalui kualitas layanan yang baik menjadi alat yang penting untuk mengukur tingkat layanan bagi perusahaan layanan dan industri. SME Center sebagai perusahaan layanan harus menyadari adanya fenomena ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa baik tingkat kualitas layanan dan kepuasan kustomer yang telah diberikan. Dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* sebagai alat dan dimensi *SERVQUAL* sebagai atribut layanan, penelitian ini akan menganalisa tingkat kualitas layanan dan prioritas untuk peningkatan kualitas layanan. Indeks kepuasan kustomer juga akan digunakan untuk mengetahui keseluruhan tingkat kepuasan member SME Center sebagai customer terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa semua atribut layanan berada pada kuadran II pada *IPA grid*. Prioritas pertama untuk peningkatan kualitas layanan adalah pada dimensi *reliability*, sedangkan indeks kepuasan kustomer yang terendah jatuh pada dimensi *responsiveness*. Dengan memperhatikan hasil penelitian ini, manajemen dapat menghubungkan program pelayanan kustomer dengan rencana strategik perusahaan untuk menciptakan alokasi sumber daya yang efisien dan keunggulan bersaing perusahaan.

Kata kunci: *Kualitas layanan, Importance-Performance Analysis, Indeks kepuasan kustomer*

