

## **ABSTRAK**

*Persaingan dalam usaha jasa menjadi semakin ketat mengingat banyaknya para pengusaha-pengusaha di Indonesia. Di kota Medan, banyak pengusaha yang bergerak di bidang produksi dan penjualan seafood yang dengan fasilitas dan pelayanan yang berbeda-beda. Kualitas layanan menjadi isu yang dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dengan kinerja yang diharapkan (expected performance). Oleh karenanya evaluasi maupun perbaikan kualitas produk jasa menjadi sangat penting dilakukan jika perusahaan ingin tetap eksis dimata pelanggannya.*

*Kata Kunci : Pelayanan, Kano, Konsumen, Kuisiner, PHP, Mysql.*