

ABSTRAK

Corn Mozaella sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang produksi dan penjualan makanan cepat saji dan Corn Mozarella menawarkan produk untuk dinikmati oleh para pelanggannya, Corn Mozarella harus mempunyai strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, strategi yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, pelayanannya lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaingnya. Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu produk dengan mutu yang jelek, harga yang mahal, pelayanan yang seandainya, maka keadaan ini pasti memberikan ketidakpuasan bagi pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman, maka akan bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Sehingga Corn Mozarella harus mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan supaya pelanggan tetap menjadi konsumen pada Corn Mozarella. Pada Corn Mozarella belum ada aplikasi untuk menentukan kepuasan pelanggan. Pentingnya menjaga agar pelanggan dapat menikmati pelayanan yang ada pada Corn Mozarella sangatlah disadari oleh Corn Mozarella, oleh karena itu Corn Mozarella memerlukan suatu sistem yang terstrukturisasi untuk para pelanggan yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menyampaikan kepuasan ataupun penilaian yang berkualitas terhadap mutu Corn Mozarella. Untuk mewujudkan hal itu Corn Mozarella berharap ada suatu inovasi dan terobosan, untuk itu peneliti sebagai salah satu karyawan di Corn Mozarella tergerak untuk merealisasikan sistem tersebut, sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) pengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu Corn Mozarella dengan metode analisis kinerja penting atau di sebut dengan Importance Performance Analysis (IPA).

Kata Kunci : *Pelayanan, IPA, Sistem Pendukung Keputusan, PHP, Mysql*