

ABSTRAK

Toko Gajah Mada Fun Shop adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis, yang menjual berbagai macam peralatan olahraga. Saat ini pihak Toko Gajah Mada Fun Shop belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon pelanggan terhadap segala dimensi yang ditawarkan. Respon yang dimaksud adalah apakah pelanggan puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi Toko Gajah Mada Fun Shop diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Toko Gajah Mada Fun Shop juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga Gajah Mada Fun Shop dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat pelanggan dan mempertahankan usaha dalam jangka panjang.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis, Penjualan, Kuesioner.*