

ABSTRAK

Boss Cafe merupakan suatu jenis Cafe dan resto yang biasanya menyajikan minuman dan makanan saja, Boss Cafe juga menyediakan tempat duduk diluar ruangan, atau *out door*. Boss Cafe juga menyajikan makanan berat. Boss Cafe sangat membutuhkan aplikasi penilaian Pelanggan untuk menentukan kualitas pelayanan jasa yang dipasarkan perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian. Pada penelitian ini Boss Cafe membutuhkan suatu aplikasi kepuasan pelanggan menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh pelanggan untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan apakah pelanggan puas atau tidak puas, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan dari karyawan Boss Cafe dan penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dalam membandingkan kinerja karyawan dan harapan pelanggan. Tujuan utama *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai alat diagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* berbasis web dengan menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh Boss Cafe adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*). Melalui strategi ini akan diketahui kriteria-kriteria apa saja yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Boss Cafe.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Boss Cafe, *Importance Performance Analysis*.