

## ABSTRAK

Penelitian ini melakukan studi mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan DriverBDG dengan menggunakan *Importance-Performance-Analysis (IPA)*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kinerja dan harapan/kepentingan terhadap kualitas pelayanan pada DriverBDG. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada DriverBDG serta untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu diperbaiki oleh DriverBDG.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dengan teknik sampling *accidental sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, indeks kepuasan konsumen, dan *Importance-Performance-Analysis (IPA)*.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa harapan konsumen atas kualitas pelayanan DriverBDG berada dalam kategori sangat penting dengan presentase sebesar 88,2% dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan DriverBDG berdasarkan analisis jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori baik dengan presentase sebesar 83,23%. Tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 1,01 nilai tersebut menggambarkan bahwa penilaian konsumen dalam kriteria sangat puas dimana kinerja pada indikator kualitas pelayanan dalam pengaturan dan kualitas pelayanan lebih tinggi dari harapan konsumen. Hasil *Importance-Performance-Analysis (IPA)* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tujuh atribut yang harus diperbaiki oleh pihak manajemen perusahaan yaitu (1) Pengecekan armada, (2) Pelayanan yang cepat, (3) Pelayanan yang ramah, (4) Pengembalian barang pelanggan yang tertinggal, (5) Penyebaran flyer, (6) Tambahan *discount*, (7) Fasilitas tempat menunggu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan *Importance-Performance-Analysis (IPA)*.