

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di Markah Warung menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). IPA adalah alat yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan pentingnya atribut layanan terhadap kinerja yang dirasakan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024 dengan melibatkan 100 responden yang merupakan pelanggan dari Markah Warung. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang menggunakan dimensi-dimensi TERRA (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*) yang mana dimaksudkan untuk dapat langsung menyorot aspek-aspek penting terkait kualitas layanan.

Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis aspek kualitas layanan yang terdapat pada Markah Warung.

Hasil analisis menunjukkan bahwasanya item-item pernyataan yang diberikan kepada konsumen mengenai aspek kualitas layanan memvalidasi kinerja atas kualitas layanan yang diberikan, disamping itu, temuan ini tetap mengindikasikan bahwa Markah Warung Kemang perlu meningkatkan perhatian dan upaya pada atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya belum memuaskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Markah Warung Kemang dalam merancang strategi perbaikan layanan yang lebih fokus dan efektif untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan