

ABSTRAK

Saat ini, jumlah perusahaan ritel tumbuh pesat. Kondisi ini membuat level tinggi. Persaingan antara ritel di Kecamatan Gumukmas Jember dan masing-masing perusahaan harus efektif strategi untuk bertahan dalam bisnis ritel. Selain itu, sejumlah perusahaan besar juga mengambil peluanguntuk memperluas bisnis ritel, tidak hanya ke dalam kategori ukuran besar tetapi juga keukuran kecil seperti UD. Sumber Rejeki Gumukmas Jember. Ini bisa menjadi tantangan besar bagi Usaha Kecil Menengah menangani situasi ini. Tujuan dari makalah ini adalah untuk menjelaskan prioritas kepentingan faktor kepuasan pelanggan di Sumber Rejeki Gumukmas Jember, sebagai strategi bagi perusahaan untuk bertahan hidup bisnis eceran. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 90 responden, dan diproses dengan menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA) untuk membandingkan antar pelanggan harapan dan kinerja perusahaan. Ada enam faktor yang harus dibayar perusahaan perhatian dan itu ditunjukkan dalam Diagram Cartesius.

KataKunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

At the moment the number of retail companies is growing rapidly. This condition makes a high level The competition between retailers in Gumukmas District, Jember and each company must have an effective strategy to survive in the retail business. In addition, a number of large companies also took the opportunity to expand their retail business, not only into the large size category but also into small size categories such as UD. Source of Fortune Gumukmas Jember. This can be a big challenge for Small and Medium Enterprises dealing with this situation. The purpose of this paper is to explain the priority importance of customer satisfaction factors in Sumber Rejeki Gumukmas Jember, as a strategy for companies to survive in the retail business. Data were collected by distributing questionnaires to 90 respondents, and processed using Importance-Performance Analysis (IPA) to compare customer expectations and company performance. There are six factors that companies should pay attention to and they are shown in the Cartesian Diagram.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis*