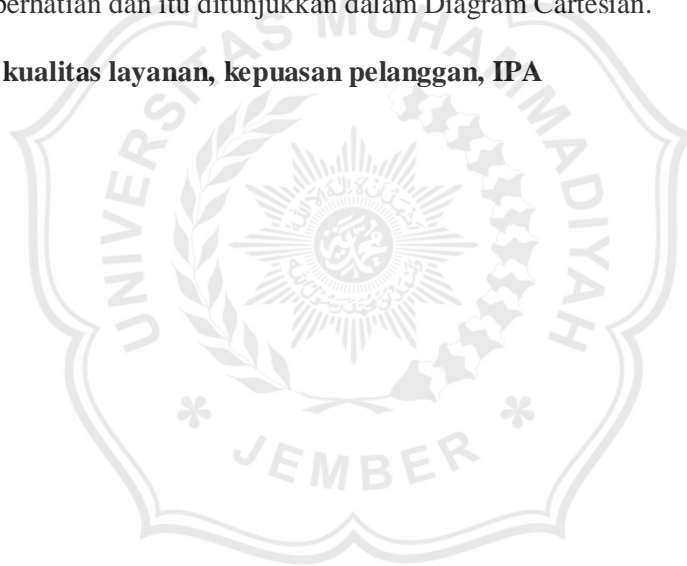


ABSTRAK

Jumlah perusahaan ritel tumbuh pesat. Kondisi ini membuat level tinggi persaingan antara jasa travel dan masing-masing perusahaan harus efektif strategi untuk bertahan dalam bisnis. Selain itu, sejumlah perusahaan besar juga mengambil peluang untuk memperluas bisnis, tidak hanya ke dalam kategori ukuran besar tetapi juga ke ukuran kecil seperti Al Ghazali Travel. Ini bisa menjadi tantangan besar bagi Usaha Kecil Menengah menangani situasi ini. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk menjelaskan prioritas kepentingan faktor kepuasan pelanggan di Al Ghazali Travel, sebagai strategi bagi perusahaan untuk bertahan hidup bisnis. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dan diproses dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan antar pelanggan harapan dan kinerja perusahaan. Ada lima faktor yang harus dibayar perusahaan perhatian dan itu ditunjukkan dalam Diagram Cartesien.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, IPA



ABSTRACT

The number of retail companies grow rapidly. This condition makes high level competition between in Bondowoso and each company need to have effective strategy to survive in retail business. Beside, the number of big company also takes opportunity to expand retail business, not only into big size category but also into small size such as Al Ghazali Travel. It can be big challenges for Small Medium Enterprise to handle this situation. The Objective of this paper is to explain the priority of importance the factors of customer satisfaction in a Al Ghazali Travel, as a strategy for company to survive in retail business. Data is collected by spreading the questionnaire to 100 respondents, and processed by using Importance-Performance Analysis (IPA) to compare between customers expectations and company's performances. There are six factors that company must pay attention and it is shown in Cartesian Diagram

Keyword: service quality, customer satisfaction, IPA

