ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimanakah kinerja kualitas layanan dan strategi peningkatan kinerja kualitas layanan Kafe Pondok Alam Glenmore menurut pelanggan. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel terhadap responden (konsumen) dengan kriteria minimal berusia 18 tahun dan pernah melalukan pembelian. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 70 responden yang diperoleh dari jumlah seluruh variabel indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 7 indikator dikalikan dengan 10. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Analisis Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1 dimensi yaitu kualitas yang di persepsikan *(perceived quality)* yang ada dirasa sangat puas konsumen, dan terdapat 6 dimensi kinerja *(performance)*, ciri atau keistimewaan tambahan *(features)*, kehandalan *(reliability)*, kesesuaian dengan spesifikasi *(conformance to spesification)*, *service ability*, estetika yang mendapatkan penilaian puas oleh konsumen Kafe Pondok Alam Glenmore.

Kata kunci: kinerja kualitas layanan, strategi peningkatan kinerja, *Importance Performance Analysis* (IPA)