

ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk yang semakin pesat dan perubahan gaya hidup yang semakin modern menyebabkan perkembangan industri dalam bidang kuliner terus mengalami peningkatan. Semakin banyak bermunculan jenis bisnis dan pelaku usaha yang berinovasi untuk membuka suatu usaha dalam bidang kuliner. Industri bidang kuliner tidak hanya semata-mata untuk menjual produknya saja, namun setiap perusahaan terutama pengusaha makanan perlu memperhatikan kualitas layanan pada perusahaannya agar terus dapat menarik konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen dapat terus berkunjung dan menjadi loyal terhadap perusahaan serta dapat merekomendasikan kepada lingkungannya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dimensi *servqual* yang telah diterapkan oleh *Rwofood Batam* untuk pelanggan yang telah mengunjungi *Rwofood Batam*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang dibutuhkan yaitu data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, observasi dengan melibatkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* serta *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Hasil perhitungan analisis deskriptif menunjukkan bahwa kenyataan dan harapan mendapati skor sebesar sebesar 85,40% Nilai ini menunjukkan bahwa berada di posisi yang artinya sangat penting. Sedangkan hasil analisis deskriptif rata-rata nilai dari data pengukuran mengenai Harapan (*Importance*) pada tinjauan *Customer Satisfaction* berdasarkan dimensi *SERVQUAL* pada *Rwofood Batam* sebesar **83,6%** yang artinya **sangat Penting** Kemudian pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan bahwa pada kuadran II (prioritas utama).

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Customer Index, Service Quality*