

ABSTRAK

Semakin banyak merek dan perusahaan di Indonesia yang meningkatkan kualitas layanan (*Service Quality*) untuk memenuhi harapan dari pelanggan perusahaan, menjaga kepuasan pelanggan, dan mendapatkan pelanggan loyal sebagai aset penting keberlangsungan bisnis. Penyelenggaraan acara yang sukses sangat tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh perencana acara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan dalam perencanaan acara dan dampaknya terhadap kepuasan klien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam perencanaan acara memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi klien.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja harapan tingkat kepuasan dengan PT Clandestin Kreasi Mandiri meneliti responden 100 orang. Metode yang digunakan ialah analisis penelitian deskriptif dengan jenis data kuantitatif. Analisis pembahasan yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 5 dimensi (kualitas layanan) yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil analisis deskriptif Importance dan performance berdasarkan dimensi *Servequal* pada PT Clandestin Kreasi Mandiri sebesar 78,50% yang berada di posisi garis antara 62,50%- 81,25% yang artinya sama-sama tinggi.

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Stisfaction Index (CSI)*