

## ABSTRAK

Dengan dibukanya salah satu akses tol yaitu Cipularang yang menghubungkan Jakarta – Bandung, tingkat mobilitas Jakarta - Bandung semakin meningkat. Fenomena tersebut juga membuka persaingan bisnis baru, yaitu persaingan antar pebisnis travel yang memanfaatkan akses tol tersebut. Salah satu pebisnis travel tersebut adalah Baraya Travel.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Importance Performance Analysis*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan skala yang digunakan adalah skala ordinal, Metode pengambilan Sample menggunakan *nonprobability* dengan teknik *Incidental Sampling*. Jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, metode observasi yang digunakan adalah wawancara dan penyebaran kuisioner. Setelah itu, data diolah dengan menggunakan SPSS 20 untuk mendapatkan diagram kartesius dari perbandingan harapan dan kinerja.

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel. Sedangkan dalam pengukuran tingkat harapan konsumen, konsumen memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan Baraya Travel.

Tingkat Pengukuran Kepuasan Konsumen dapat diketahui dari perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen. Hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen penelitian ini adalah Tangible (0,91), Reliability (0,96), Responsiveness (0,99), Assurance (0,91) dan Emphaty (0,75).

Adapun atribut yang harus diperbaiki adalah : Kenyamanan ruang tunggu, jumlah armada Baraya Travel, penampilan supir Baraya Travel, jadwal keberangkatan Baraya Travel, pelayanan keluhan Baraya Travel, dan keramahan Petugas Baraya Travel

Kata Kunci : Harapan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Konsumen

