ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *service quality* dengan menggunakan metode *importance-performance analysis* (IPA) di Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap dimensi *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung, untuk mengetahui kenyataan kinerja dimensi *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung dan untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan dimensi *service quality* pada warunk Upnormal Jalan Riau Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *incidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis kesenjangan (GAP) dan *importance-performance analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil pengujian analisis deskriptif diketahui bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung berada pada kategori penting dengan presentase 82,8%. Sementara kinerja dimensi *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung berada pada kategori puas dengan presentase sebesar 78%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang diberikan, berdasarkan hasil analisis kesenjangan (GAP) diperoleh angka kesenjangan sebesar -0,49. Lalu berdasarkan hasil *importance-performance analysis* (IPA) diperoleh aspek-aspek yang harus diperbaiki yaitu pada dimensi *empathy* dan *responsiveness*.

Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan pada Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung berada pada kategori baik, namun ada beberapa atribut yang perlu diperbaiki seperti pelayan Warunk Upnormal dapat membantu menyelesaikan keluhan pelanggan dan pelayan warunk Upnormal cepat dalam melayani pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *importance-performance analysis* (IPA), buktu fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan.