

## ABSTRAK

Semakin banyak merek dan perusahaan di Indonesia yang meningkatkan kualitas layanan (*Sercive Quality*) untuk memenuhi harapan dari pelanggan perusahaan, menjaga kepuasan pelanggan, dan mendapatkan pelanggan loyal sebagai aset penting keberlangsungan bisnis. Ajang penghargaan di bidang pelayanan yaitu SQA (*Service Quality Award*) diselenggarakan oleh Majalah Service Excellent dan Carre Service Quality Monitoring menjadi simbol kepercayaan pelanggan selama bertahun-tahun terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja harapan tingkat kepuasan dengan CV Indolecture Pramadana Kreasi meneliti sampel responden 100 orang. Metode yang digunakan ialah analisis penelitian deskriptif dengan jenis data kuantitatif. Analisis pembahasan yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian menunjukkan jawaban responden pada atribut kualitas layanan, diperoleh bahwa tingkat kenyataan adalah 88,2% yang berarti sangat baik dan tingkat harapan memiliki nilai 92,8% yang berarti sangat baik dengan Customer Satisfaction Index sebesar 88,1% yang berarti puas. Terdapat pernyataan yang perlu diperbaiki yaitu perusahaan tanggap untuk merespon kebutuhan komunitas angklung dengan media *event* (P8) dan kepekaan staf perusahaan untuk memberikan alternatif solusi efektif terhadap masalah di lapangan saat penampilan (P11).

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