

ABSTRAK

Semakin banyak merek dan perusahaan di Indonesia yang meningkatkan Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) untuk memenuhi harapan dari pelanggan perusahaan, menjaga kepuasan pelanggan, dan mendapatkan pelanggan loyal sebagai aset penting keberlangsungan bisnis. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja kepuasan pelanggan pada PT Samasejati dengan cara meneliti responden sebanyak 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 dengan 5 dimensi (kepuasan pelanggan) yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor yang memengaruhi emosional klien dan kemudahan akses. Hasil analisis deskriptif Importance dan performance berdasarkan dimensi kepuasan pelanggan pada PT Samasejati yaitu di tingkat 82% (Harapan) dan 84,25% (kenyataan).

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA).