

ABSTRAK

Accelerator merancang untuk mempercepat interaksi pasar untuk membantu *startup* beradaptasi dengan cepat dan mempelajarinya. *Startup* membutuhkan *accelerator* untuk berkembang secara cepat, mendukung ide bisnis *startup* dengan waktu yang sangat singkat. Penelitian ini akan berfokus pada evaluasi peran pelayanan program *accelerator startup* di Indonesia. Apakah *startup* sudah merasa puas atas program *accelerator*, hasil pendampingan atau *coaching*, materi dan jaringan bisnis. Ketiga elemen tersebut akan dievaluasi sesuai dengan *service quality*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*, *sustainability*. Sehingga dapat menghasilkan jawaban apakah program *accelerator* dapat membuat *startup* berorientasi keberlanjutan. Tujuh *startup* yang pernah mengikuti program *accelerator* di Indonesia dipilih untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian ini berfokus pada persepsi atau pendapat *startup* mengenai program *accelerator* dan proses pelayanan. Sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan naratif atau *narrative approach*. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini yaitu 7 *startup* yang memiliki karakteristik berbeda dan mengikuti program *accelerator* di Indonesia. Hasil menganalisis ketujuh narasumber dapat diambil kesimpulan bahwa program *accelerator* ini memiliki peran dalam perkembangan *startup*.

Kata Kunci : Program *Accelerator*, *Startup*, *Sustainability*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*.