

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor strategi kualitas layanan dan kualitas produk dengan mengukur tingkat harapan atau kepentingan konsumen dan tingkat kinerja pada Pemancingan dan Resto JOWO DELES Semarang. Penelitian ini berdasar pada penurunan jumlah konsumen yang terjadi dan berbagai keluhan yang diajukan. Faktor-faktor yang diuji adalah kualitas layanan dengan menggunakan dimensi SERVQUAL dan kualitas produk.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, observasi dan wawancara. Metode penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Important Performance Analysis* dan Diagram Kartesius.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja belum sesuai dengan tingkat harapan dan masih ditemukan temuan-temuan prioritas utama yang dapat digunakan dalam upaya pengembangan dan perbaikan manajemen. Temuan Prioritas utama tersebut adalah kelengkapan produk, inovasi produk, kenyamanan konsumen, tanggap terhadap informasi yang diminta konsumen, pemahaman terhadap konsumen, dan pramusaji mudah dihubungi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, *Important Performance Analysis*