

ABSTRAKSI

Dengan menggunakan Balanced Score Card dan Importance Performance Analysis, penelitian mencoba untuk membantu pihak Bandeng Duri Lunak Juwana untuk meningkatkan keunggulan bersaing. Dengan menggunakan Balanced Score Card, penelitian ini hendak mengetahui sudut pandang manajemen mengenai kinerja mereka sendiri. Sedangkan dengan menggunakan Importance Performance Analysis, penelitian ini hendak mengetahui apa yang menjadi harapan dan apa yang telah diterima oleh konsumen dari Bandeng Duri Lunak Juwana.

Dengan menggabungkan hasil penelitian dari dua metode tersebut diharapkan akan dapat memberikan nilai lebih untuk membantu pihak Bandeng Duri Lunak Juwana memiliki keunggulan bersaing yang lebih baik. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berangkat dari fenomena gap yang berasal dari penurunan penjualan.

Kata Kunci: *balanced score card, importance performance analysis, dan competitive advantage.*