

## Abstrak

Perkembangan zaman membuat persaingan di dunia usaha semakin tajam. Gaya hidup masyarakat yang semakin modern membuat industri jasa kecantikan berkembang pesat, dengan semakin banyaknya pesaing, setiap salon harus bisa memberikan pelayanan yang baik, setiap salon harus berinovasi dan memiliki daya saing supaya tidak sampai kalah dengan salon-salon lain, yang tidak kalah penting adalah salon harus bisa memuaskan pelanggan, supaya bisa menarik pelanggan baru dan tetap mempertahankan pelanggan yang lama, yaitu dengan meningkatkan kinerja perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan. Jika pelanggan merasa tidak puas maka harus segera dilakukan perbaikan dengan anggaran yang ada, supaya anggaran dapat dialokasikan dengan tepat dan efisien maka dilakukan analisis strategi alokasi anggaran berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja V3 Salon & Spa berdasarkan kepuasan pelanggan dan menentukan pilihan strategi alokasi anggaran yang terbaik untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Dengan melihat hasil perhitungan *servqual*, sebagian besar atribut bernilai negative dan gap rata-rata (0.44), atribut yang memiliki nilai *servqual* paling rendah yaitu sebesar (0.83) adalah informasi yang jelas mengenai layanan yang ditawarkan brosur/spanduk/poster/media lain, sedangkan atribut yang memiliki nilai *servqual* paling tinggi yaitu sebesar (0.13) adalah karyawan berusaha mengenal dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan. Berdasarkan Analisis IPA terdapat 2 atribut yang paling penting namun kinerjanya tidak memuaskan pelanggan antara lain : karyawan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

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