

ABSTRAK

Penelitian ini tentang Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Pelanggan UD Mulya Jaya Sukorambi Jember dengan metode IPA. Bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan UD Mulya Jaya Sukorambi Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 75 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. kemudian menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*) untuk menganalisis untuk mengetahui atribut layanan mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis metode IPA memiliki 3 atribut pelayanan yang termasuk dalam Kuadran I yang artinya ada 3 atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan, karena kinerja atribut pelayanan kurang memuaskan pelanggan dan dianggap penting oleh pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Important Performance Analysis (IPA).



ABSTRACT

This research is about Service Quality Analysis as a Measure of Customer Satisfaction UD Mulya Jaya Sukorambi Jember by IPA method. Aims to know the attributes of service quality that determine customer satisfaction. This type of research is quantitative. The population in this study was UD Mulya Jaya Sukorambi Jember customers. The sample used as many as 75 respondents. The types of data used are primary data and secondary data. then use the IPA (Important Performance Analysis) method to analyze to find out which service attributes need to be improved and maintained. The results of this study showed that the analysis of IPA method has 3 service attributes included in Quadrant I which means that there are 3 service attributes that must be prioritized to be improved, because the performance of service attributes is less than satisfactory to customers and considered important by customers.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Important Performance Analysis (IPA).*

