

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN
PERSEPSI PELANGGAN DALAM PENENTUAN
PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN (STUDI KASUS:
TOKO *FROZEN FOOD XYZ*)**

Nama : Raivandy Putra Naindra
NIM : 12221072
Dosen Pembimbing Utama : Muhamad Imron Zamzani, S.T., M.T.
Dosen Pembimbing Pendamping : Vridayani Anggi Leksono, S.Si., M.T.

ABSTRAK

Toko *Frozen Food XYZ* tercatat menerima beberapa keluhan pelanggan dan terjadi penurunan penjualan produk dalam lima bulan terakhir pada tahun 2025, hal ini dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan membandingkan persepsi dan harapan pelanggan menggunakan metode *Service Quality*. Selain itu, penelitian ini mengukur nilai tingkat kepuasan pelanggan melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penentuan prioritas perbaikan layanan dilakukan dengan mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Kano. Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi *Service Quality* memiliki nilai *gap* negatif dengan *gap* terbesar pada dimensi *Responsiveness* sebesar -1,54 yang menunjukkan pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Nilai CSI sebesar 77,27% menunjukkan pelanggan berada pada kategori cukup puas. Berdasarkan metode IPA, atribut X3, X5, X8, dan X16 menjadi prioritas utama perbaikan karena berada pada Kuadran I diagram kartesius. Hasil metode Kano menunjukkan terdapat 4 atribut kategori *One-Dimensional* (O), 8 atribut kategori *Must-Be* (M), dan 4 atribut kategori *Attractive* (A). Berdasarkan integrasi metode IPA dan Kano, pada kuadran I IPA atribut X3 dan X16 termasuk kategori *One-Dimensional* (O), atribut X5 termasuk kategori *Must-Be* (M), serta atribut X8 termasuk kategori *Attractive* (A). Oleh karena itu, Toko *Frozen Food XYZ* perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada atribut prioritas guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Kano, Pelayanan, Service Quality.*