

KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY, IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*, DAN KANO MODEL PADA USAHA JASA PERCETAKAN X

Nama : Nadia Aurellia Elsani
NIM : 12221106
Dosen Pembimbing Utama : Muhamad Imron Zamzani, S.T., M.T.
Dosen Pembimbing Pendamping : Melati Salma, S.Ds., M.T.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing usaha. Percetakan X sebagai salah satu UMKM di Kabupaten Kutai Timur perlu melakukan evaluasi kualitas pelayanan untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan, menentukan atribut prioritas perbaikan, serta memberikan rekomendasi peningkatan pelayanan. Metode yang digunakan adalah *service quality, importance-performance analysis (IPA)*, dan kano model dengan melibatkan 100 pelanggan sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif, yang menandakan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. *Gap* terbesar terdapat pada atribut ketersediaan tempat parkir (V3) sebesar -1,52. Hasil IPA menunjukkan bahwa atribut V2 berada pada kuadran I (prioritas utama), sedangkan atribut V5, V6, V7, V10, V11, V12, V14, dan V15 berada pada kuadran II (pertahankan prestasi). Analisis kano model yang dilakukan pada atribut kuadran I dan kuadran II menunjukkan bahwa atribut V2 termasuk kategori *attractive*, sedangkan atribut V5, V6, V7, V10, V11, V12, V14, dan V15 termasuk kategori *one-dimensional*. Berdasarkan hasil tersebut, prioritas perbaikan difokuskan pada peningkatan fasilitas dan teknologi percetakan serta mempertahankan kinerja atribut pelayanan yang telah memenuhi harapan pelanggan.

Kata Kunci: *Importance-Performance Analysis*, Kano Model, Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, UMKM percetakan.