

## ABSTRAKSI

Nur Hakim Arifianto, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 152150020, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Judul penelitian “PENENTUAN PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN INDEKS *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV). Dosen pembimbing I Saaptika Kancana dan Dosen pembimbing II Adi Soeprapto.

Tujuan penelitian adalah (1) menganalisis tingkat kesesuaian antara kepentingan (*Importance*) pelanggan dan kinerja (*performance*) perusahaan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan (2) menentukan prioritas peningkatan kualitas jasa berdasarkan tingkat kesesuaian dan indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV) untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan oleh Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta selama kurang lebih 2 bulan yaitu bulan April -Juni 2019. Penentuan jumlah sampel akan ditentukan dengan *level of confidence* 90% dan *margin of error* sebesar 10% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 69 responden. Keputusan peneliti menambah sampel menjadi 98 responden agar sampel semakin baik dalam mewakili populasinya dan hasil semakin baik untuk digeneralisasikan. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *Non Probability Sampling* dengan menggunakan pendekatan *Accidental Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tingkat kesesuaian antara kepentingan (*Importance*) pelanggan dan kinerja (*performance*) perusahaan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan memiliki rata – rata tingkat kesesuaian dibawah 100 % yaitu sebesar 88,35 % yang berarti perusahaan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan belum memuaskan; (2) prioritas peningkatan kualitas jasa (prioritas utama pada kuadran A diagram IPA dengan indeks PGCV) yaitu: 1)Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan memiliki sparepart lengkap, 2)Peralatan yang digunakan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan lengkap, 3)Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan memberitahu pelangganya kapan pastinya jasa servis sepeda motor akan disampaikan, 4)Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan selalu siap dalam merespon permintaan pelanggan, 5)Mekanik Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan cepat dalam menyervis sepeda motor, 6)Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan senantiasa mampu menjawab pertanyaan terkait dengan sepeda motor Yamaha, 7)Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan selalu mengutamakan harapan para pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Potential Gain Customer Value* (PGCV)