ABSTRAKSI

Desintya Audina Pratiwi, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 152160131, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Judul Penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi pada Kantor Pos Plemburan Sleman)". Dosen pembimbing I Sauptika Kancana dan dosen pembimbing II Lukmono Hadi.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kesenjangan antara kepentingan *(importance)* pelanggan dan kinerja *(performance)* perusahaan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pos Plemburan Sleman, (2) menganalisis tingkat kesesuaian antara kepentingan *(importance)* pelanggan dan kinerja *(performance)* perusahaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Plemburan Sleman, (3) menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan oleh Kantor Pos Plemburan Sleman. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos Plemburan Sleman selama kurang lebih dua bulan yaitu bulan April-Juni 2020. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling* yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 69 responden. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan tingkat kepercayaan 90% dan *margin of error* sebesar 10%. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) semua gap dimensi analisis menunjukkan negatif untuk setiap indikatornya, sehingga pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan masih belum baik dan perlu adanya perbaikan (2) tingkat kesesuaian antara kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan yang menunjukkan adanya beberapa dimensi masih berada di bawah *cut off point* yaitu 91% sehingga masih perlu diperbaiki, (3) pemetaan prioritas peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan indikator yang harus diprioritaskan perbaikannya (kuadran A) pada diagram kartesius yaitu: 1)Kantor Pos Plemburan Sleman cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan, 2)Kantor Pos Plemburan Sleman mudah dihubungi oleh pelanggan, 3)Kantor Pos Plemburan Sleman dapat dipercaya pelanggan dalam hal ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Gap Analysis*, *Importance Performance Analysis* (IPA)