

ABSTRAKSI

Fajar Putri Tamsari, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 152160022, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Persepsi Pelanggan Pada Kualitas Jasa Penginapan RedDoorz “G-Hans” Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode *Perceived Quality* (PQ) dan *Importance Performance* (IPA). Dosen pembimbing I Saaptika Kancana dan Dosen pembimbing II Hastho Joko NU.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan pada kualitas jasa penginapan RedDoorz “G-Hans” Yogyakarta dengan menggunakan metode *Perceived Quality* (PQ) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner google form. Penelitian ini dilakukan di Jl. Wahid Hasyim No 44, Ngropoh, Kelurahan Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan Analisis deskriptif, metode PQ dan IPA. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan RedDoorz “G-Hans” Yogyakarta. Penentuan jumlah sampel akan ditentukan dengan *level of confidence* 90% dan *margin of error* sebesar 10% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non probability sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*.

Hasil penelitian dengan menggunakan metode PQ ini menunjukkan bahwa total bobot atau kepentingan relative sebesar 0,0499 dan total pq relative adalah sebesar 0,0499. Dari perhitungan tersebut persepsi pelanggan pada kualitas jasa yang diberikan oleh penginapan RedDoorz “G-Hans” Yogyakarta tersebut dinilai baik karena masing-masing atribut dinilai sudah baik karena masing-masing atribut bobot nilai PQ relatifnya sudah diatas nilai total PQ relative. Penelitian dengan menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan (*Importance*) pelanggan dan kinerja (*performance*) perusahaan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh karyawan penginapan RedDoorz “G-Hans” Yogyakarta berarti perusahaan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan belum memuaskan, sehingga perlu diperbaiki. Indikator yang perlu diperbaiki terletak pada Kuadran I dalam diagram IPA yaitu, karyawan mampu menangani masalah/keluhan yang dialami pelanggan secara cepat.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, *Perceived Quality* (PQ), *Importance Performance Analysis* (IPA)

