

## ABSTRAKSI

Amirah Qulbi Chairissa Al Cholili, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 152180119, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV)” (Studi Pada Pelanggan Hotel Santika Gresik). Dosen pembimbing I Ibu Saaptika Kancana dan Dosen pembimbing II Bapak Sadeli.

Tujuan penelitian adalah (1) Mengetahui bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa Hotel Santika Gresik dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). (2) Menentukan prioritas perbaikan kualitas jasa pada Hotel Santika Gresik dengan pendekatan *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa di Hotel Santika Gresik. Sampel yang diambil adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa di Hotel Santika Gresik pada periode bulan November 2020 – April 2022. Penentuan jumlah sampel akan ditentukan dengan *level of confidence* 95% dan *margin of error* sebesar 10% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 96 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 Probabiliy Sampling* dengan menggunakan pendekatan *Purposive Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tingkat kesesuaian antara kepentingan (*Importance*) pelanggan dan kinerja (*performance*) perusahaan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Hotel Santika Gresik memiliki rata – rata tingkat kesesuaian dibawah 100 % yaitu sebesar 95,41% yang berarti Hotel Santika Gresik masih kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan belum sepenuhnya memuaskan; (2) prioritas perbaikan pada kualitas jasa Hotel Santika Gresik menurut Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah Pegawai Hotel Santika Gresik melayani pelanggan dengan cepat, perilaku Pegawai Hotel Santika Gresik mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada mereka, Hotel Santika Gresik selalu mengupayakan untuk menyimpan data milik pelanggan dengan baik dan tanpa kesalahan, perlengkapan yang dimiliki oleh Hotel Santika Gresik lengkap; (3) prioritas perbaikan pada kualitas jasa Hotel Santika Gresik dengan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) adalah Pegawai Hotel Santika Gresik memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan dengan angka tertinggi sebesar 3,86 dan Ruangannya lobby pada Hotel Santika Gresik bersih dan nyaman mendapatkan nilai terendah sebesar 2,77.

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