

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada sebuah UKM yang bergerak di bidang jasa sablon di Yogyakarta, yaitu Recklezz T-Shirt. Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Recklezz T-Shirt. Berdasarkan uraian tersebut, evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan yang sudah baik dan yang masih perlu diperbaiki, sehingga dapat menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan dengan optimal.

Untuk menyelesaikan masalah tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode tersebut dapat digunakan untuk menganalisa tingkat kepentingan dari suatu variabel antara pelanggan dengan kinerja dari usaha tersebut. Dengan demikian, pihak manajemen Recklezz T-Shirt akan lebih terarah dalam melaksanakan strategi bisnisnya sesuai dengan prioritas kepentingan pelanggan yang paling dominan.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan metode IPA, kategori kelemahan yang harus dievaluasi kemudian menjadi prioritas perbaikan sesuai dengan metode yang digunakan terdapat pada kuadran keempat, yaitu potongan harga hanya diberikan kepada konsumen yang memesan lebih dari 100 buah.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Recklezz T-Shirt, Metode *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

This research was conducted at an SME engaged in screen printing services in Yogyakarta, namely Recklezz T-Shirt. The purpose of this study was to analyze customer satisfaction with quality of services provided by Recklezz T-Shirt. Based on these descriptions, evaluation of service quality needs to be done to determine the service attributes that are good and which still need to be improved, so as to determine the priority repair service with optimal attributes.

To resolve the problem, so in this study used Importance Performance Analysis (IPA). The method can be used to analyze the importance of a variable between the customer and the performance of the business. Thus, the management Recklezz T-Shirt will be more focused in implementing its business strategy in accordance with the priority interests of customers are the most dominant.

Based on the results of data processing is done by using IPA, the category of weaknesses that must be evaluated later became a priority repair in accordance with the methods used are in the fourth quadrant, the rebate is only given to customers who order more than 100 pieces.

Keywords: *Customer satisfaction, Recklezz T-Shirt, Importance Performance Analysis Method.*