

ABSTRAKSI

Rizky Salsa Sabrina, Nomor Induk Mahasiswa 152220097, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Kualitas Layanan Pada Sajiwa Inn & Suite Hotel Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV)”. Pembimbing Ibu Saaptika Kancana, S. S., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas layanan Sajiwa Inn & Suite Hotel berdasarkan persepsi pelanggan; (2) memetakan prioritas perbaikan atribut layanan berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA); dan (3) menentukan atribut dengan potensi peningkatan kepuasan tertinggi berdasarkan analisis *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 101 responden yang pernah menginap di Sajiwa Inn & Suite Hotel. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Kuantitatif Deskriptif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

Hasil analisis gap SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh 20 atribut layanan memiliki nilai kepentingan lebih tinggi dibandingkan kinerja, sehingga menghasilkan gap negatif pada setiap atribut. Gap terbesar terdapat pada atribut R4 (ketepatan waktu pelayanan) dengan nilai -1,564 dan atribut E4 (prioritas hotel terhadap kepentingan tamu) dengan nilai -1,327. Hasil pemetaan IPA menempatkan R4 dan E4 pada Kuadran I (Prioritas Utama), sedangkan sembilan atribut berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), dan sembilan atribut lainnya berada pada Kuadran IV (Berlebihan). Hasil analisis PGCV mengonfirmasi urutan prioritas tersebut, dengan R4 memperoleh nilai PGCV tertinggi sebesar 9,28 dan E4 sebesar 8,36.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Sajiwa Inn & Suite Hotel dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan melakukan penyusunan *Service-Level Agreement* (SLA) secara ketat untuk mengatasi masalah ketepatan waktu pelayanan (atribut R4) serta menerapkan kebijakan *staff empowerment* guna meningkatkan kepedulian staf terhadap kepentingan tamu (atribut E4) sebagai langkah perbaikan prioritas utama.

Kata Kunci: kualitas layanan, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*, *Potential Gain Customer Value*, hotel