

## ABSTRAK

Luth Fatul Latifa, No. Mhs: 152100037, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance-Performance Matrix* (Studi pada Pamella Swalayan Di Yogyakarta)”. Tahun 2015. Pembimbing Humam Santoso Utomo, M.AB dan Dr. Meilan Sugiarto, M.Si. Berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara peneliti dengan beberapa pelanggan Pamella swalayan Jl. Pandean no 16 pada tanggal 13 Oktober 2014, diketahui bahwa Pamella swalayan memiliki kualitas pelayanan kurang baik. Kebanyakan pelanggan menilai Pamella swalayan sebagai swalayan yang kurang nyaman untuk berbelanja. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan Pamella Swalayan Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Pamella Swalayan Yogyakarta.

Variabel penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berbelanja di Pamella Swalayan Yogyakarta cabang 1, 2, 3, 4, 6, dan 8. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrument penelitian kuesioner. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dimana pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih subjek berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 180 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah *importance performance matrix*.

Berdasarkan hasil analisis *importance performance matrix* pada variable kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) atribut *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* diketahui kebanyakan responden menilai kurang puas terhadap pelayanan Pamella Swalayan Yogyakarta. Penilaian responden terhadap atribut *tangible* nilai rata-rata *performance* 3,08 lebih rendah dari nilai rata-rata *importance* yaitu 4,00. Penilaian responden terhadap atribut *reliability performance* 3,21 dan *importance* sebesar 4,17. Penilaian responden terhadap atribut *responsiveness* menunjukkan nilai rata-rata *performance* 2,95 dan *importance* 4,06. Penilaian responden terhadap atribut *emphaty* dan *assurance*, masing-masing dengan nilai rata-rata *performance* sebesar 2,96 dan 3,29. Sedangkan nilai rata-rata *importance* sebesar 4,04 (*emphaty*) dan 4,28 (*assurance*). Artinya, bila kinerja lebih rendah daripada harapan atau kepentingan pelanggan, maka pelanggan tidak puas. Tingkat kesesuaian antara kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) sebesar 76% (mean *performance* 3,11 dan mean *importance* 4,10). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden tidak puas terhadap pelayanan Pamella Swalayan Yogyakarta.

Pihak Pamella Swalayan Yogyakarta perlu meningkatkan mutu dan kualitas dalam hal pelaksanaan pelayanan dan komunikasi yang baik antara

karyawan dengan pelanggan yang sudah ada agar kepuasan pelanggan lebih meningkat. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran 1 perlu diprioritaskan dan ditingkatkan lagi agar perusahaan dapat memberikan pelayanan dengan prima serta perlu adanya perbaikan. Disamping itu dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak Pamella Swalayan Yogyakarta memberi pelatihan kepada karyawan agar lebih prima dalam pelayanan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanannya supaya pelanggan mendapatkan kepuasan yang diharapkannya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan