

ABSTRAK
PENERAPAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
PADA JASA FOTOKOPI YUSUF

Maria Bardi Lestari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) karakteristik konsumen pengguna jasa fotokopi Yusuf, (2) tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa fotokopi, (3) tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa fotokopi Yusuf, (4) penerapan *importance performance analysis* pada jasa fotokopi Yusuf, dan (5) rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa fotokopi Yusuf.

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa fotokopi Yusuf. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Untuk menganalisis data yang terkumpul, digunakan teknik analisis persentase dan *Importance Performance Analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut dimensi kualitas jasa yang harus diprioritaskan penanganannya menurut persepsi konsumen yang penting dan dirasa puas tetapi kepuasannya dibawah rata-rata kelompok yaitu karyawan dapat merespon keluhan konsumen secara cepat, karyawan dapat melayani setiap kebutuhan konsumen dengan cepat, karyawan dapat menangani proses transaksi secara cepat dan benar, karyawan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara detail, karyawan selalu menanyakan mengenai kebutuhan konsumennya, karyawan selalu menanyakan kembali kepada konsumen mengenai keinginan konsumen bila kurang jelas, dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman. Hasil lain yang diperoleh adalah bahwa atribut dimensi kualitas jasa menurut persepsi konsumen yang penting tetapi dirasa kurang puas dan kepuasannya dibawah rata-rata kepuasan kelompok yaitu karyawan dapat dihubungi oleh konsumen dengan mudah dan adanya tempat parkir yang cukup lebar.

ABSTRACT
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS OF YUSUF PHOTOCOPY SERVICE

Maria Bardi Lestari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012

The objective of this study is to determine: (1) the characteristics of Yusuf photocopy customers, (2) the interests of customers toward the photocopy services, (3) the satisfaction level of Yusuf photocopy service customer, (4) the application of importance performance analysis in Yusuf photocopy services, and (5) recommendations to improve satisfaction of Yusuf photocopy services costumer.

The respondents in this study are the customers who have used the Yusuf photocopy services. The sample was chosen by using purposive sampling technique by collecting data using questionnaire. Analysis percentage and importance performance analysis technique is used to analyze the data.

The result of this study shows that dimensional attribute of service quality that have to be priority according to costumer perception which is important and satisfied but the level of satisfaction is under the group average are response of the employee toward costumer complaint, the employee can service all of the need of the costumer fast, employee can handle the process of transaction fast and well, employee can give the costumer important information, employee always ask the costumer what they need, employee want to reask to the costumer about what they need if that is not clear, and the availability of the comfortable waiting room. Another result of this study shows that dimensional attribute of service quality according to the costumer perception that important but not satisfied and the level of satisfaction is under group average asatisfaction is that employee can be contacted by the costumer easily and the availability parking area that large enough.