

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Kopma UNY Core. Pada penelitian ini diperoleh 100 kuesioner dengan respon pelanggan yang dapat diolah. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *House of Quality* (HoQ). Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA terdapat 6 atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kategori kritis dan harus diperbaiki, atribut tersebut adalah kelengkapan produk yang dijual, karyawan mampu memberikan pelayanan, Karyawan cepat tanggap dalam membantu konsumen mencari produk, Pelayan kasir yang cepat, terutama jika pelanggan terlalu banyak, Produk terjamin kualitasnya, Jaminan penggantian produk jika ditemukan produk cacat/rusak. Rekomendasi berdasarkan prioritas utama yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan terlebih dahulu berdasarkan metode QFD adalah kelengkapan produk yang dijual dengan nilai sebesar 20,832 atau 23%. Sedangkan respon teknis yang harus diutamakan oleh Kopma UNY Core adalah pendataan dan penataan produk.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

ABSTRACT

This research aimed to assist improving the service quality in Kopma UNY Core. This research received 100 questionnaires with the participant responses that could be treated. The analysis instrument used Importance Performance Analysis (IPA) and House of Quality (HoQ). Based on the analysis result using IPA method, six attributes of the service quality that are in the critical category and it should be overcome. Those attributes include the completeness of the product for sale, the employees are able to give service, the employees give quick response to help the consumer to seek the product, the fast service of the cashier when there are many customers, the quality guaranty of the product, the replacement guaranty for the damaged product. The recommendation based on the prominent priority that needs to be improved and developed using QFD method is the completeness of the product for sale which is 20,832 or 23%. However, the technical response that should be considered as most important by Kopma UNY Core is data collection and arrangement of the product.

Key words: the service quality, Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD).