

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa tinggi kinerja dan kepentingan dari pelanggan Surya Yudha Sport Center terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh Surya Yudha Sport Center untuk memenuhi kepuasan konsumen.

*Importance Performance Analysis* (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Surya Yudha Sport Center.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif per dimensi menunjukkan bahwa rata-rata kepentingan responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 4,03 dan termasuk dalam kriteria yang penting. Dengan demikian secara rata-rata konsumen telah memberikan penilaian yang tinggi terhadap kepentingan konsumen terhadap kualitas pelayanan Surya Yudha Sport Center. Kepentingan tertinggi terjadi pada dimensi tangibel memiliki penilaian yaitu sebesar 4,07 (penting). Urutan selanjutnya adalah dimensi responsiveness dengan rata-rata sebesar 4,07 (penting), dimensi empathy dengan penilaian sebesar 4,06 (penting), dimensi reliability dengan penilaian sebesar 4,02 (penting), dan terakhir dimensi assurance dengan penilaian sebesar 3,91.

Kata kunci: Kualitas, Kualitas Pelayanan, *Importance performance analysis*

## ABSTRACT

The purpose of this study is to see how high the performance and interests of Surya Yudha Sport Center customer to the five dimensions of service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And what indicators should be maintained and immediately improved by Surya Yudha Sport Center to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this research. This method is used to know how big the level of importance and performance of employees and to know what indicators should be improved and maintained by Surya Yudha Sport Center.

Based on the results of descriptive analysis per dimension shows that the average importance of respondents to the quality of service is 4.03 and included in the criteria important. Thus the average consumer has given a high rating on the interests of consumers of service quality Surya Yudha Sport Center. The highest importance occurs in the tangible dimension has an assessment of 4.07 (important). The next sequence is the responsiveness dimension with an average of 4.07 (important), the empathy dimension with the assessment of 4.06 (important), the dimension of reliability with the assessment of 4.02 (important), and finally the assurance dimension with rating of 3, 91.

**Keywords:** Quality, Service Quality, Importance performance analysis