

ABSTRAK

Catering merupakan salah satu usaha dalam bidang kuliner yang melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan. Permasalahan yang dihadapi pada catering diet diantaranya yaitu jumlah pelanggan yang mengelola catering diet setiap bulannya jumlahnya mengalami penurunan disebabkan semakin banyaknya jasa catering yang sejenis dan frekuensi pemesanan yang ditentukan oleh pelanggan itu sendiri, sehingga kondisi tersebut tidak mampu dikendalikan oleh pihak catering diet. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis kesesuaian antara tingkat harapan (Importance) dan kepuasan (Satisfaction) konsumen menggunakan metode IPA dan PGCV. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan metode IPA dengan menganalisis tingkat kepuasan dan harapan pelanggan catering diet tersebut dan menggunakan metode PGCV untuk mengetahui prioritas atribut pelayanan yang harus diperbaiki di catering diet tersebut. Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan harapan pelanggan pada Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta belum sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini ditunjukkan dari atribut yang terdapat pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan sebesar 87,74%) sehingga seluruh atribut pada kuadran ini memerlukan perbaikan (action). Atribut tersebut terletak pada atribut ke-3 pada dimensi reliability yang harus diperbaiki adalah keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 82,65%. Atribut ke-8 pada dimensi Assurance yang harus diperbaiki adalah teknik olah pada menu catering diet bervariasi. Atribut ini memiliki nilai tingkat kesesuaian yaitu 71,74%. Prioritas perbaikan layanan berdasarkan metode IPA dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) yaitu atribut ke-3 pada dimensi reliability (keandalan ahli gizi dalam memberikan saran dan konsultasi gizi bagi konsumen), atribut ke-8 pada dimensi assurance (teknik olah pada menu catering diet bervariasi), atribut ke-9 pada dimensi assurance (penyajian makanan di catering diet menarik sehingga konsumen tertarik untuk mengkonsumsi), dan atribut ke-10 pada dimensi empathy (pihak catering diet Yogyakarta menyediakan fasilitas edukasi dan Healing Garden tanpa dipungut biaya apapun).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Metode Importance Performance Analysis, dan Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV)*