

## ABSTRACT

Al-Barokah KBIH Yogyakarta one of the service providers departure Hajj and Umrah. To defend the existence of the level of competition between service providers, the Hajj and Umrah Al-Barokah KBIH Yogyakarta should maintain its performance in providing quality service to customers by looking at the level of customers' expectations with a level of performance that is owned by the Al-Barokah KBIH Yogyakarta in serving customers .

The problem addressed in this research is how high expectations and perceived reality to the fifth dimension of the quality of customer service provided KBIH Al-Barokah Yogyakarta and the indicators to be repaired and maintained its performance.

The method is Importance Performance Analysis (IPA) This method is used to determine the level of customer expectations and perceived reality and the indicator on the customer service quality dimensions which must be repaired and maintained its performance.

The results of this study explains that customer expectations are higher than the perceived reality of the quality of customer service. Dimensions that must be corrected contained on the reliability dimension at X2.3 and X2.3 indicator. Furthermore, the dimensions of performance that must be maintained are the dimensions of the indicator X2.2 reliability, responsiveness, namely the X3.2 and X3.3 indicator, which guarantees the X4.2 and X4.3 indicators and indicators of empathy that is at X5.4.

Keywords : Expectations, Reality, Service, Haji, Umroh

## ABSTRAK

KBIH Al-Barokah Yogyakarta salah satu dari penyedia jasa pemberangkatan haji dan umroh. Untuk mempertahankan eksistensi dalam tingkat persaingan yang ketat antara penyedia jasa layanan haji dan umroh maka KBIH Al-Barokah Yogyakarta harus mempertahankan kinerjanya dalam memberi kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan melihat antara tingkat harapan pelanggan dengan tingkat kinerja yang dimiliki oleh KBIH Al-Barokah Yogyakarta dalam melayani pelanggan.

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Al-Barokah Yogyakarta dan indikator yang harus diperbaiki serta dipertahankan kinerjanya.

Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analisis (IPA)*. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkatan harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan dan indikator pada dimensi kualitas pelayanan mana yang harus diperbaiki serta dipertahankan kinerjanya.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa harapan pelanggan lebih tinggi daripada kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dimensi yang harus diperbaiki terdapat pada dimensi kehandalan yaitu pada indikator X2.3 dan X2.3. Selanjutnya dimensi yang harus dipertahankan kinerjanya terdapat pada dimensi kehandalan yaitu indikator X2.2, daya tanggap yaitu pada indikator X3.2 dan X3.3, jaminan yaitu pada indikator X4.2 dan X4.3 dan empati yaitu pada indikator X5.4.

Kata kunci : Harapan, Kenyataan, Pelayanan, Haji, Umroh