

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan EF Karawaci, menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja layanan EF Karawaci sehingga dapat mengungkapkan kinerja pelayanan EF Karawaci yang masih rendah kualitas pelayanannya serta mengungkapkan pelayanan yang bersifat penting dan tidak penting bagi pelanggan EF Karawaci. Penelitian ini melakukan analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Service Quality* dengan pendekatan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *empathy* (empati). Dari hasil analisis kesenjangan antara tingkat kinerja dan harapan pelanggan atau analisis GAP dapat dilihat bahwa skor rata-rata kualitas pelayanan masih rendah kualitasnya, hal ini terbukti dengan hasil skor rata-rata gap menunjukkan angka -0.22. Berdasarkan analisis GAP hanya ada 2 atribut layanan yang mencapai skor maksimal yaitu atribut X03 pada variabel *tangible* dengan skor 0,01 dan atribut X05 pada variabel *responsiveness* dengan skor 0,06. Dari hasil analisis *importance performance analysis (IPA)* pada bagian analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa seluruh atribut pada variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* menghasilkan skor tingkat kesesuaian diatas 90% dengan hasil skor nilai rata-rata kesesuaian seluruh atribut adalah 95%. pada bagian analisis tingkat kesesuaian juga menunjukkan bahwa hanya ada 2 atribut yang dapat mencapai angka maksimal yaitu atribut X03 dan X05 dengan skor masing-masing diangka 100% dan 102%. Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut layanan yang harus menjadi prioritas utama EF Karawaci untuk segera diperbaiki kinerja layanannya, atribut layanan yang berada dalam kuadran 1 yaitu atribut (X6) membantu kesulitan informasi yang dihadapi pelanggan, atribut (X12) pengetahuan dan kemampuan karyawan, dan atribut (X15) karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, *ServQual*, analisis GAP, kualitas pelayanan