

## ABSTRAK

CV Cipta Grafika adalah perusahaan yang bergerak dibidang percetakan di Karawang yang beroperasi sejak tahun 1994. Perusahaan ini mengalami permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan yang tampil di *Google Maps*, yang telah dilihat adanya ketidakpuasan pelanggan pada gambar 1.1. Tujuannya dilakukan penelitian ini untuk mengidentifikasi dan mengukur persepsi ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di CV Cipta Grafika menggunakan *SERVQUAL* dan IPA, lalu menentukan usulan perbaikan menggunakan *VPD* pada kualitas pelayanan. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL*, IPA, *VPD*. Hasil yang didapat menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA memperoleh masing-masing dimensi bernilai negatif (-) yang dimana kualitas pelayanan belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, *Gap* terbesar ada apa dimensi *Reliability* dengan nilai sebesar (-0,295) dengan atribut memiliki nilai *Gap* terbesar yakni E5 dengan nilai sebesar (0,417). Hasil usulan perbaikan *VPD* adalah *Customer pains*: membuat data master produk dan melakukan program pelatihan pelayanan dan pengetahuan produk kepada karyawan. *Gains*: membuat saluran *channel* konsultasi untuk di *platform* online, merubah bisnis model *digital printing* berfokus pada penjualan, pelayanan dan pemasaran. *Product and service*: *digital printing* stiker, *id card* dan *banner*. *Customer jobs*: promosi produk berukuran kecil, sebagai tanda pengenalan seseorang, sebagai tempat pemasaran.

**Kata Kunci:** *Importance Perfomance Analysis, Service Quality, SERVQUAL, VPD.*

## ABSTRACT

CV Cipta Grafik is a printing company in Karawang that has been operating since 1994. This company has problems related to the quality of service displayed on Google Maps, which has been seen from Customer dissatisfaction in Figure 1.1. The purpose of this study was to identify and measure Customer perceptions of service quality at CV Cipta Grafika using SERVQUAL and IPA, then determine proposed improvements using VPD on service quality. The method used in this study uses the SERVQUAL, IPA, VPD methods. The results obtained using the SERVQUAL and IPA methods obtained each dimension with a negative value (-) where the service quality was not in accordance with what customers expected, the biggest Gap was the Reliability dimension with a value of (-0.295) with the attribute having the largest Gap value, namely E5 with a value of (0.417). The results of the proposed VPD improvements are Customer pains: creating product master data and conducting service and product knowledge training programs for employees. Gains: creating consultation channels for online platforms, changing the digital printing business model to focus on sales, service and marketing. Product and service: digital printing stickers, id cards and banners. Customer jobs: small product promotion, as a person's ID, as a marketing place.

**Keywords:** Importance Performance Analysis, Service quality, SERVQUAL, VPD



KARAWANG