

ABSTRAK

Konfeksi Nipulbi merupakan salah satu perusahaan konfeksi yang berdiri sejak tahun 2023, salah satu produk yang banyak dipesan disini adalah kemeja flanel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Konfeksi Nipulbi dengan menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 72 responden, yang merupakan pelanggan Konfeksi Nipulbi, untuk mengukur persepsi dan harapan mereka terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Hasil analisis Servqual menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif dengan nilai rata-rata sebesar -0,871, yang berarti kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Analisis IPA menunjukkan empat atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu kerapian toko, waktu produksi yang sesuai, akses lokasi yang strategis, dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut Konfeksi Nipulbi disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan pelatihan karyawan, memperbaiki jadwal produksi, menjaga kebersihan toko, serta mempertimbangkan pembukaan toko online untuk memudahkan akses pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, servqual, importance performance analysis



KARAWANG

ABSTRACT

Nipulbi Confection is one of the confectionery companies established in 2023. One of the products that are widely ordered here is flannel shirts. This study aims to analyze service quality on customer satisfaction at Nipulbi Confection using Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The research was conducted by distributing questionnaires to 72 respondents, who are Nipulbi Confection customers, to measure their perceptions and expectations of the five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. The SERVQUAL analysis results show that all dimensions have a negative gap value with an average value of -0.871, which means that service quality has not met customer expectations. IPA analysis shows four attributes that are prioritized for improvement, namely shop tidiness, appropriate production time, strategic location access, and service speed. Based on these findings, Nipulbi Confection is recommended to improve service quality by conducting employee training, improving production schedules, maintaining store cleanliness, and considering opening an online store to facilitate customer access.

Keywords: Customer satisfaction, SERVQUAL, importance performance analysis

