

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
INTEGRASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN MODEL KANO
(Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)**

**Nama : Laila Kusumawardhani
NIM : L2H 605 269**

ABSTRAKSI

Dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari, air merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut PT PAM Lyonnaise Jaya (Palyja) hadir di Jakarta untuk meningkatkan penyediaan dan pelayanan air bersih. Dari 306 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di Indonesia, hanya 10 % yang dalam keadaan sehat. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, seharusnya perusahaan mampu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun ternyata tidak semua target perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya terpenuhi. Untuk penambahan penjualan air, Palyja hanya mencapai target 50,23 %. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya suplai air ke pelanggan sehingga dapat dikatakan Palyja belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

*Dengan melihat kondisi tersebut maka Palyja perlu untuk mengarah pada inovasi-inovasi. Di dalam penelitian ini dilakukan studi kualitas layanan dengan integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano. Pendekatan ini bertujuan untuk membantu Palyja dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan mereka, bukan hanya untuk mengidentifikasi apakah harapan konsumen telah terpenuhi atau belum tetapi juga mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang fungsional dan disfungsional. Sehingga dari integrasi tersebut dapat diketahui atribut layanan apa yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Selanjutnya dari model ini, dapat diidentifikasi rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan Palyja.*

Dari hasil integrasi tersebut dapat diketahui bahwa atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah penerapan fasilitas air Palyja yang dapat langsung diminum oleh konsumen. Tentunya dengan memperhatikan kualitas air yang bersih dan aman untuk diminum.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA), Model Kano.