UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI DAN HARAPAN PENGGUNA UNTUK PERUMUSAN REKOMENDASI PENINGKATAN LAYANAN PADA NUTRIHUB YOGYAKARTA

ABSTRAK

PT Nutrifood Indonesia mendirikan NutriHub (*community hub* dan *co-working space*) sebagai wujud implementasi *Creating Shared Value* (CSV). Meski NutriHub telah hadir di lebih dari 20 kota di Indonesia, hingga saat ini belum terdapat penelitian sistematis yang mengukur kualitas layanan NutriHub dari perspektif penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan NutriHub Yogyakarta berdasarkan persepsi dan harapan pengguna sebagai dasar perumusan rekomendasi peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan terpadu yang mengintegrasikan tiga metode analisis, yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Service Quality* (SERVQUAL), dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dari 100 responden pengguna yang mencakup 22 atribut kualitas layanan yang tersebar pada lima dimensi layanan: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil analisis CSI menunjukkan nilai kepuasan sebesar 83,07 persen, yang menempatkan NutriHub Yogyakarta pada kategori "Sangat Puas". Analisis SERVQUAL mengungkapkan bahwa seluruh dimensi layanan mencatatkan nilai *gap* negatif dengan rata-rata keseluruhan sebesar -0,09, dimana dimensi *Tangibles* memiliki kesenjangan terbesar (-0,13) dan atribut kecepatan jaringan Wi-Fi (T4) mencatatkan *gap* individual terbesar (-0,20). Hasil pemetaan Diagram Kartesius IPA menunjukkan 2 (dua) atribut masuk dalam Kuadran A sebagai prioritas perbaikan utama, 10 atribut masuk dalam Kuadran B sehingga kinerja perlu dipertahankan, 9 atribut masuk dalam Kuadran C sebagai prioritas perbaikan rendah, tidak terdapat atribut yang masuk dalam Kuadran D, serta 1 atribut berada pada posisi netral. Berdasarkan integrasi ketiga metode analisis serta pendekatan perspektif manajemen, rekomendasi peningkatan kualitas layanan difokuskan pada: 1) perbaikan fisik bangunan dan fasilitas pendukung yang direalisasikan secara bertahap sebagai agenda jangka menengah mengingat kebutuhan investasi yang besar, 2) penyesuaian kapasitas dan kecepatan jaringan internet sesuai *traffic* penggunaan sebagai *quick win* jangka pendek, serta 3) pemeliharaan keunggulan layanan pada dimensi *Empathy* dan atribut-atribut Kuadran B dengan tingkat *doability* dan *feasibility* yang tertinggi yang dapat dijalankan secara paralel dan berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas layanan, SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index*, *Importance-Performance Analysis*, NutriHub Yogyakarta

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SERVICE QUALITY ANALYSIS BASED ON USER PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS FOR FORMULATING SERVICE IMPROVEMENT RECOMMENDATIONS AT NUTRIHUB YOGYAKARTA

ABSTRACT

PT Nutrifood Indonesia established NutriHub (a community hub and co-working space) as an implementation of Creating Shared Value (CSV). Although NutriHub has been present in more than 20 cities across Indonesia, no systematic study has yet measured the service quality of NutriHub from the users' perspective. This study aims to analyze the service quality of NutriHub Yogyakarta based on user perceptions and expectations as a basis for formulating service quality improvement recommendations. This study employs an integrated approach combining three analytical methods, namely Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality (SERVQUAL), and Importance-Performance Analysis (IPA). Data were collected through a Likert-scale questionnaire from 100 respondents, covering 22 service quality attributes distributed across five service dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The CSI analysis results show a satisfaction value of 83.07 percent, placing NutriHub Yogyakarta in the "Very Satisfied" category. The SERVQUAL analysis reveals that all service dimensions recorded negative gap values, with an overall average of -0.09, where the Tangibles dimension exhibits the largest gap (-0.13) and the Wi-Fi network speed attribute (T4) recorded the largest individual gap (-0.20). The IPA Cartesian diagram mapping results indicate that 2 (two) attributes fall into Quadrant A as the main priority for improvement, 10 attributes fall into Quadrant B and thus require performance maintenance, 9 attributes fall into Quadrant C as low priority for improvement, no attributes fall into Quadrant D, and 1 attribute is positioned as neutral. Based on the integration of the three analytical methods and the management-perspective approach, service quality improvement recommendations are focused on: 1) physical building and facility improvements to be implemented gradually as a medium-term agenda given the substantial investment required, 2) adjusting internet network capacity and speed according to user traffic as a short-term quick win, and 3) maintaining service excellence in the Empathy dimension and Quadrant B attributes, which have the highest degree of doability and feasibility and can be carried out in parallel on an ongoing basis.

Keywords: service quality, SERVQUAL, Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, NutriHub Yogyakarta