

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk memahami kualitas produk dan kualitas pelayanan pada usaha mikro dengan studi kasus pada bengkel senapan angin IR&Abel Co. Penelitian ini menggunakan Importance Performance Analysis untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pengguna produk senapan angin IR&Abel Co dengan membandingkan ekspektasi dengan persepsi konsumen terhadap lima dimensi yang diteliti yaitu informasi, pembelian dan pengiriman, kualitas komponen, performa produk, dan layanan purnajual.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan produk IR&Abel Co. mampu memenuhi 72 persen dari ekspektasi konsumen. Untuk saat ini perusahaan belum dapat menjadikan kualitas pelayanan sebagai keunggulan bersaing namun peluang untuk menerapkannya cukup besar karena 80 persen konsumen akan melakukan pembelian ulang bila kualitas ditingkatkan.

Kata kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan

Abstract

This study aims to understand the quality of product and service quality in micro enterprises with a case study on the IR & Abel Co air rifle workshop. This study uses Importance Performance Analysis to measure IR & Abel Co customer satisfactions by comparing costumer expectations and their perceptions of the five dimensions; information, purchase and delivery, quality of components, performance of products, and after-sales service.

The findings indicate that the quality of products and services of IR & Abel Co. able to meet 72 percent of consumer expectations. The company has not been able to make quality of service as a competitive advantage for now but there is opportunity to implement as 80 percent of consumers would repurchase when the product quality improved.

Keywords: quality of product, service quality