

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA RESTORAN FUSION FOOD**

Theresia Ifi Wilis Sarwiasih<sup>1</sup>, Henry Yuliando<sup>2</sup>, Novita Erma Kristanti<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Hakone resto dan Zango Express merupakan dua dari beberapa restoran fusion food yang berada di Colombo dan Demangan, Sleman, Yogyakarta. Hakone dan Zango harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan kompetitor di kawasan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja tiap atribut pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen sehingga diperoleh usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

Analisis GAP digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen dari atribut pelayanan yang sudah dikelompokkan ke dalam 5 dimensi SERVQUAL. GAP yang bernilai negative menunjukkan ketidakpuasaan terhadap variabel pelayanan yang ada. Analisis dilanjutkan dengan menghitung tingkat kesesuaian untuk mengetahui variabel yang membutuhkan prioritas perbaikan. Selanjutnya, dilakukan identifikasi atribut pelayanan menggunakan metode Importance Performance Analysis berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut pelayanan yang akan di petakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Diagram kartesius menunjukkan atribut mana saja yang memiliki prioritas perbaikan untuk ditingkatkan kinerjanya.

Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa semua variabel kedua restoran bernilai negative. Variabel assurance pada Hakone restomemiliki nilai negative terbesar yaitu -0,27. Sedangkan untuk Zango Express nilai GAP terbesar dimiliki oleh variable empathy yaitu -0,76. Selanjutnya, dari identifikasi IPA diketahui atribut yang memiliki skala prioritas tertinggi yaitu kemudahan transaksi pada hakone resto serta ketersediaan tempat parkir pada zango express. usulan perbaikan yang dapat dilakukan berdasarkan hasil analisis yang ada yaitu penataan ulang lokasi letak kasir pada hakone resto serta pembuatan area parkir khusus pelanggan atau penataan area parkir yang sudah ada menjadi lebih teratur sehingga kinerja kualitas pelayanan dapat ditingkatkan sebagai salah satu modal besar dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis, SERVQUAL, Analisis GAP, Restoran Fusion Food*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

<sup>2</sup> Staff Pengajar Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

## **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING GAP ANALYSIS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) IN FUSION FOOD RESTAURANT**

Theresia Ifi Wilis Sarwiasih<sup>1</sup>, Henry Yulianto<sup>2</sup>, Novita Erma Kristanti<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

Hakone Resto and Zango Express are two of some restaurants located in Colombo and Demangan, Sleman, Yogyakarta. Hakone and Zango should improve their service quality in order to compete with their competitors around their locations. This study aimed to analyze the performance of every service element in meeting customer satisfaction, thus to obtain suggestions to improve service quality of restaurants.

GAP analysis was used to know the gaps between customer's perception and expectation of service elements categorized into 5 SERVQUAL dimensions. Negative gap shows dissatisfaction with the existing service variables. Then, next analysis step was conducted by calculating conformity level in order to know variables need improvement priority. Afterwards, the next step was identification of service elements using Importance Performance Analysis based on importance level and performance of service elements plotted into Cartesian diagram, consisted of 4 quadrants. Cartesian diagram shows which element having improvement priority to be improved.

The result of GAP analysis showed that all variables in both restaurants were negative. Assurance variable on Hakone restaurant was the highest negative value (-0.27), while, the highest negative value of GAP analysis for Zango Express was on empathy variable (-0.76). Afterwards, the result of IPA identification showed that the elements having the highest priority were ease of transaction in Hakone restaurant and space for parking lot in Zango Express. Suggestions to improve these results are: (1) rearrangement of cashier's desk in Hakone restaurant and (2) building parking lot for customer only or rearrangement of the existing parking lot to be better, thus the performance of service quality can be improved as one of advantages in managing competition with competitors.

**Keywords:** Importance Performance Analysis, SERVQUAL, GAP Analysis, Fusion Food Restaurant

---

<sup>1</sup> Student of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM

<sup>2</sup> Lecturer of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM