

ABSTRAK

Setiap organisasi atau perusahaan pasti mempunyai tujuan dan target yang ditetapkan untuk dicapai. Dengan tujuan dan target yang jelas, sebuah organisasi atau perusahaan akan dapat mewujudkan visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Salah satu cara untuk mencapai tujuan dan target tersebut adalah dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan. LPG merupakan bahan bakar berupa gas yang dicairkan (*Liquified Petroleum Gasses*) dan merupakan produk minyak bumi yang ramah lingkungan dan banyak digunakan oleh rumah tangga dan industri. Pada tahun 2016, total konsumsi gas di Indonesia mencapai 6,67 juta ton metrik. Dimana 4,42 juta ton metrik (sekitar 66,3%) masih diimpor dan 2,24 juta ton metrik merupakan hasil produksi dalam negeri. Pangkalan Gas LPG Ina merupakan salah satu pangkalan LPG 3 kg bersubsidi untuk wilayah Kota Serang. Pangkalan Gas Ina tidak dapat menjual produk sesuai target, penjualan selalu dibawah target sehingga Pangkalan Gas Ina mendapat potential loss yang cukup banyak, maka dibuat beberapa data yang dapat mencari tahu apa penyebab tidak tercapainya target. Berdasarkan data customer complain dan data pendukung lainnya, didapatkan akar masalah dari tidak tercapainya target penjualan. Kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan menjadi masalah utama sehingga diperlukan perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* dengan *tool Importance Performance Analysis*. Berdasarkan pengolahan data, terdapat lima atribut yang termasuk kedalam kuadran satu yaitu kuadran concentrate here. Didapatkan 5 dimensi yang termasuk kedalam kuadran 1 (concentrate here) yaitu karyawan komukatif terhadap konsumen, karyawan memiliki etika yang baik dalam melayani pelanggan, karyawan merespon keluhan konsumen, karyawan melayani pelanggan dengan sigap, dan karyawan menjelaskan informasi dengan jelas dan cepat. Ini artinya tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/ Pernyataan tersebut. Sehingga, perlu ditingkatkan kualitas pelayanan pada atribut atribut tersebut.

Kata kunci : *Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Servqual, Importance Performance Analysis*

