

## ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan akan terwujud apabila perusahaan dapat memberikan kualitas produk yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kualitas produk, kualitas layanan yang dirasakan dan harga yang dirasakan yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan pelanggan. Data mengenai kualitas produk, kualitas layanan yang dirasakan dan harga yang dirasakan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 32 pelanggan gas PT PERTAMINA EP Region Jawa. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan atas kualitas produk adalah sebesar 99.81%, tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan atas kualitas layanan yang dirasakan adalah sebesar 92.58%, dan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan atas harga yang dirasakan adalah sebesar 94.11%.

Indikator **kualitas produk** yang meliputi : kontinuitas supply gas; komposisi gas; ketepatan jumlah gas dan kandungan pengotor gas berada di kuadran B, tekanan; Spesific Gravity (SG) dan Gross Heating Value (GHV) berada di kuadran C.

Indikator **kualitas layanan yang dirasakan** yang meliputi : respon terhadap complain; kondisi alat ukur penyaluran gas dan fasilitas penyaluran gas berada di kuadran A, media untuk menyampaikan saran/complain yang mudah diakses dan informasi tentang perubahan terkait produk berada di kuadran B, *Health, Safety and Environment* berada di kuadran C dan temu pelanggan gas berada di kuadran D.

Indikator **harga yang dirasakan** yang meliputi : kesesuaian harga dengan spesifikasi / jenis gas yang disalurkan berada di kuadran A, kesesuaian harga dengan spesifikasi / jenis gas yang disalurkan berada di kuadran B, kesesuaian harga dengan titik serah gas berada di kuadran D.

Berdasarkan hasil analisis IPA, maka untuk meningkatkan kesesuaian harapan pelanggan dan kinerja perusahaan atas kualitas produk, kualitas layanan yang dirasakan, harga yang dirasakan perlu dilakukan pemeliharaan terhadap Kontinuitas supply gas; komposisi gas; ketepatan jumlah gas dan kandungan pengotor gas, meningkatkan respon terhadap complain, perbaikan terhadap kondisi alat ukur dan fasilitas penyaluran gas serta memperbaiki harga gas yang disesuaikan dengan kuota gas yang disalurkan.

**Kata Kunci : kualitas produk, harga yang dirasakan dan kualitas layanan yang dirasakan**