

ABSTRAK

PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN CIMAHI TECHNO PARK TERHADAP SOLO TECHNO PARK MENGGUNAKAN MODEL CARTER UNTUK MENENTUKAN STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN IPA

Jessica Natasya Sinaga

H1E021019

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas layanan antara Cimahi Techno Park dan Solo Techno Park dengan menggunakan model CARTER sebagai alat ukur. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan enam dimensi kualitas layanan, yaitu *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan dalam kualitas pelayanan dan menyusun strategi pengembangan yang sesuai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung kedua techno park. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI untuk dimensi *Compliance* 84%, dimensi *Assurance* 84%, dimensi *Reliability* 83%, dimensi *Tangible* 82%, dimensi *Empati* 82%, dimensi *Responsiveness* 81%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengunjung sudah merasa cukup puas dengan kualitas layanan namun tetap mengharapkan peningkatan kualitas layanan. Yang menjadi prioritas perbaikan terletak pada kuadran 1 pada diagram kartesius atribut ke 7 dan 23 yaitu fasilitas Cimahi Techno Park menarik, terawat dengan baik, dan nyaman untuk dikunjungi. Dan petugas memberikan kenyamanan pelayanan kepada pengunjung. Kemudian pada penelitian ini juga bertujuan untuk membandingkan Tecno Park Cimahi dan Solo, maka didapatkan hasil bahwa Cimahi Techno Park lebih unggul dari Solo Techno Park dilihat dari nilai CSI Cimahi yang lebih besar, dan dengan menggunakan metode IPA juga lebih unggul Cimahi karena atribut yang berada di kuadran 1 Cmah lebih sedikit dibandingkan Solo yang menunjukkan Solo Techno Park lebih banyak membutuhkan perbaikan dibanding Cimahi Techno Park.

Kata Kunci : Kualitas Layanan,, CARTER, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

COMPARISON OF CIMAHİ TECHNO PARK'S SERVICE QUALITY AGAINST SOLO TECHNO PARK USING THE CARTER MODEL TO DETERMINE SERVICE QUALITY DEVELOPMENT STRATEGIES USING IPA

Jessica Natasya Sinaga

H1E021019

This research aims to compare the service quality between Cimahi Techno Park and Solo Techno Park using the CARTER model as a measurement tool. The primary focus of this study is to determine the level of visitor satisfaction based on six dimensions of service quality, namely Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness. Additionally, this research aims to identify improvement priorities in service quality and develop appropriate development strategies. The methodology employed in this research involves data collection through questionnaires distributed to visitors of both techno parks. Data analysis was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) to evaluate customer satisfaction and identify areas requiring improvement. The research results show a CSI value of 84% for the Compliance dimension, 84% for Assurance, 83% for Reliability, 82% for Tangibles, 82% for Empathy, and 81% for Responsiveness. These results indicate that visitors are generally satisfied with the service quality but still expect improvements. The priority for improvement lies in quadrant 1 of the Cartesian coordinate of attributes 7 and 23, namely the attractiveness, well-maintained facilities, and comfort of Cimahi Techno Park, as well as the staff's provision of convenient services to visitors. Furthermore, this research also aims to compare Cimahi and Solo Techno Parks, and the results show that Cimahi Techno Park outperforms Solo Techno Park in terms of the higher CSI value of Cimahi. Additionally, using the IPA method, Cimahi is also superior because there are fewer attributes in quadrant 1 for Cimahi compared to Solo, indicating that Solo Techno Park requires more improvements compared to Cimahi Techno Park

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis