

## ABSTRAK

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa. Salah satu dampak positif dari banyaknya usaha di bidang bakery yang ada di Surabaya adalah konsumen memiliki semakin banyak pilihan untuk menentukan lokasi toko roti yang memiliki kualitas rasa dan layanan terbaik yang sesuai dengan keinginan konsumen. Alat pengukur kualitas yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa bermacam-macam.

Penelitian ini menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* dan IPA (*Importance Performnace Analysis*). *Servqual* berfungsi untuk mengetahui gap dari masing-masing komponen kualitas jasa dari lima dimensi jasa kualitas. *Importance Performance Analysis* berfungsi untuk memetakan hasil dari *servqual* tersebut ke dalam sebuah diagram kartesius sehingga menghasilkan kelompok yang atribut kualitas jasa tersebut harus diperbaiki terlebih dahulu dan atribut kualitas jasa yang perlu diperbaiki belakangan.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa kualitas jasa toko roti Choco Bakery yang diukur dengan *servqual* dan *Importance Performance Analysis* masih memiliki gap sehingga dapat dikatakan masih kurang dan belum dapat memberikan kepuasan bagi konsumen toko roti Choco Bakery, perhitungan kualitas dan pemetaan rata-rata masing-masing atribut kualitas menunjukkan adanya gap dan gap tersebut dimasukkan ke dalam diagram kartesius untuk dinalisis dan diketahui prioritas perbaikan kualitas yang harus didahulukan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah toko roti Choco Bakery masih memiliki kualitas yang kurang bagus dan perusahaan ini perlu melakukan perbaikan kualitas agar kualitas jasanya membaik. Kualitas yang tidak bagus terlihat dari adanya *gap* terbesar yaitu dari toko roti tersebut memiliki area parkir yang aman dan memadai sebesar -1.51. Toko roti memberikan kompensasi atas ketidaknyamanan dalam bentuk apapun sebesar -1.07. Pegawai toko roti memberikan pelayanan dengan ramah sebesar -1.07. Toko roti menjamin kenyamanan dan keamanan produk layak dikonsumsi sebesar -1.06. Toko roti tersebut memberikan pelayanan dengan tepat sesuai prosedur sebesar -1.03. Pegawai toko roti dapat ditemui dengan mudah sebesar -0.93. Perhitungan *gap* dari *servqual* dan penempatan di kuadran kualitas *Importance Performance Analysis* menghasilkan *gap* yang terlihat pada masing-masing dimensi kualitas jasa dan prioritas perbaikan yaitu area parkir yang aman dan memadai serta memberikan kompensasi atas ketidaknyamanan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Jasa, Kualitas jasa, *Servqual*, IPA