

ABSTRAK

Bisnis jasa fotografi sudah berkembang menjadi sangat pesat dengan semakin banyaknya penyedia jasa fotografi yang menawarkan jasa mereka dalam berbagai bidang, termasuk fotografi pernikahan dan pemodelan foto, yang berkontribusi pada peningkatan industri ini. Industri fotografi mengalami pertumbuhan yang luar biasa seiring dengan perluasan dunia digital, menurut salah satu media online. Peluang dapat muncul dengan sendirinya dalam bentuk permintaan yang kuat untuk layanan fotografi. Sebagai hasilnya, dapat ditemukan sejumlah fotografer di lokasi perkotaan dan pedesaan. JONAS Photo hadir sebagai perusahaan yang menawarkan produknya yang berupa jasa (jasa pemotretan) dan barang (hasil foto).

JONAS Photo mengalami penurunan minat konsumen dari tahun 2021 hingga 2023. Minat konsumen pada tahun 2023 menjadi yang paling sedikit. Begitu juga jumlah order JONAS Photo dari 3 tahun terakhir mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di JONAS Photo dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik). Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengidentifikasi atribut – atribut yang perlu diperbaiki berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja saat ini. Penelitian ini melibatkan 125 responden yang terdiri dari pelanggan JONAS Photo Jalan Banda No. 38, Bandung.

Hasil analisis menunjukkan nilai *SERVQUAL* pada pelayanan di JONAS Photo yaitu pada dimensi *reliability* (kehandalan) sebesar 0,868, *empathy* (empati) sebesar 0,895, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,912, *assurance* (jaminan) sebesar 0,929, dan *tangibles* (bukti fisik) sebesar 0,915. Metode *IPA* menunjukkan atribut yang perlu diperbaiki fokus utama pada perbaikan ada pada kuadran I pelayanan di JONAS Photo yaitu dalam memproses komplain pelanggan dengan cepat bila ada keterlambatan waktu selesai order, cacat produk, kesalahan pengeditan foto, dan lain – lain. Usulan inovasi yang dapat dilakukan JONAS Photo yaitu dengan mengadakan paket *photo studio* ke rumah pelanggan dan *photo studio* dengan menyediakan pakaian adat dari daerah daerah yang ada di Indonesia.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Metode *Service Quality*, Metode *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

The photography service business has grown significantly, with an increasing number of providers offering their services in various fields, including wedding photography and photo modeling, contributing to the industry's growth. The photography industry has experienced remarkable development in line with the expansion of the digital world, according to an online media source. Opportunities arise naturally in the form of strong demand for photography services. As a result, numerous photographers can be found in both urban and rural areas.

JONAS Photo is a company offering products in the form of services (photography services) and goods (photo results). However, JONAS Photo has experienced a decline in consumer interest from 2021 to 2023, with the lowest consumer interest recorded in 2023. Similarly, the number of orders for JONAS Photo over the last three years has also declined. This study aims to analyze the service quality of JONAS Photo using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The SERVQUAL method is used to measure perceptions and expectations of service quality based on five dimensions: reliability, empathy, responsiveness, assurance, and tangibles. The Importance Performance Analysis (IPA) method is applied to identify attributes that need improvement based on their importance and current performance levels. The study involved 125 respondents who are customers of JONAS Photo located at Jalan Banda No. 38, Bandung.

The analysis results show the SERVQUAL scores for JONAS Photo's services as follows: reliability at 0.868, empathy at 0.895, responsiveness at 0.912, assurance at 0.929, and tangibles at 0.915. The IPA method indicates that attributes requiring primary improvement focus on Quadrant I, particularly in addressing customer complaints quickly in cases of delayed order completion, defective products, photo editing errors, and more. Proposed innovations for JONAS Photo include offering home-based studio photography packages and studio photography services that provide traditional attire from various regions in Indonesia.

Keywords: Service quality Method, Importance Performance Analysis method