

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah kinerja perusahaan sudah sesuai dengan kepentingan pelanggan dan memberikan Rekomendasi apa saja yang perlu diberikan untuk perbaikan kualitas pelayanan Bengkel Ahass Sumber Sentosa Lombok.

Metode penelitian yaitu metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok. Sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenis *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Sumber Data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan IPA.

Hasil penelitian menunjukkan diagram scater *Importance- performance Analysis* dapat diketahui kriteria-kriteria yang masuk ke dalam 4 buah kuadran IPA yaitu sebagai berikut :Kuadran 1 : P6, P9, P2, P7, P14, P15, P21. Kuadran 2 : P3, P1, P10, P16, P20, Kuadran 3 : P5, P17, P12, P19, Kuadran 4 : P8, P13, P18, P11.

Kata Kunci. Kualitas Pelayanan, IPA, Ahass Sumber Sentosa