

## ABSTRAK

*Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi, khususnya mobil, mengakibatkan pertumbuhan dibidang industri jasa penyedia mobil meningkat. Pesatnya pertumbuhan di bidang industri jasa peyedia mobil ini berdampak pada tingkat persaingan di antara perusahaan-perusahaan penyedia jasa yang sama untuk mendapatkan atau mempertahankan pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan perusahaannya dari waktu ke waktu. Honda Tugu adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia mobil. Peningkatan kualitas layanan sangatlah penting. Dalam penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis IPA dan Service Quality (SERVQUAL) untuk mengetahui apakah pelayanan pada Honda Tugu telah sesuai dengan yang apa yang diharapkan oleh pelanggan dan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan yang diberikan oleh pihak Honda Tugu. Pada perhitungan Tingkat kesesuaian (TK) dari metode IPA terdapat 17 atribut yang perlu perbaikan dan berdasarkan diagram kartesius terdapat 1 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu ketersediaan ruang tunggu sebesar 52,6%. Sedangkan hasil perhitungan SERVQUAL rata-rata Gap sebesar -0,458 dan nilai kuantitas pelayanan sebesar 0,955.*

*Keyword: Kualitas pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA), Tingkat Kesesuaian(TK), Diagram Kartesius, Service Quality (SERVQUAL), Nilai Kuantitas Pelayanan.*