

## **ABSTRAK**

*Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perlu merumuskan strategi yang tepat, karena tujuan dasar dari industri jasa adalah dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan harapan konsumen, guna membangun kepuasan pelanggan, sehingga penyedia jasa memiliki hubungan yang baik dengan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih. Adapun cara untuk mendapatkan umpan balik disini adalah dengan akan dilakukannya penerapan sistem keluhan dan saran atau dengan survey kepuasan pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat segera di ambil dan ditentukan solusi yang terbaik. Maka dari itu dilakukanlah pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) di Wonokromo Honda AHASS Service Jalan Pleret. Variabel penelitian yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dimensi yang diukur dalam penelitian ini adalah daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (assurance), perhatian (emphaty) dan bukti langsung (tangibles). Data yang diambil dari 100 responden dengan 23 item soal. Kepuasan pelanggan tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Apabila tingkat kepentingan lebih tinggi daripada kepuasan, artinya pelanggan tersebut belum puas dengan pelayanan yang berikan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kaitan antara kepuasan dengan kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi. Nilai tersebut menunjukkan tingkat kepuasan / kinerja masih rendah dan belum memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan. Kualitas keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) memiliki tingkat kepuasan paling rendah yaitu -0,48, selanjutnya bukti langsung (tangibles) dengan nilai -0,43, jaminan kepastian (assurance) dengan nilai -0,34 dan perhatian (emphaty) dengan nilai -0,30.*

*Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Importance performance analysis (IPA)*