

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *SERVICE* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) BERDASARKAN DIMENSI *SERVICE QUALITY* PADA PT TUNAS MOBILINDO PERKASA - TUNAS DAIHATSU PERINTIS

Oleh
Meslin Elisabet Silaban
NIM: 1720048
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam meningkatkan minat pembelian ulang pelanggan. Namun pelanggan PT Tunas Mobilindo Perkasa - Tunas Daihatsu Perintis kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk mengetahui atribut-atribut yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Tunas Mobilindo Perkasa - Tunas Daihatsu Perintis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan *Service Quality*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang menggunakan servis. Dalam kuesioner terdapat 13 atribut pertanyaan yang mencerminkan dimensi *Service Quality* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*). Hasil penelitian seluruh atribut didapatkan rata-rata nilai kepuasan pelanggan sebesar 2,59 dan rata-rata nilai kepentingan pelanggan sebesar 4,03. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan, dimana hanya sebagian dari ekspektasi responden yang tercapai, sementara sisanya masih belum memenuhi harapan. Dengan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) perusahaan dapat mengidentifikasi atribut-atribut layanan servis yang menjadi prioritas perbaikan berada di kuadran I, yaitu pada atribut memberikan layanan yang tepat dan bebas dari kesalahan serta atribut pelanggan mendapatkan layanan dengan cepat. Perusahaan harus memprioritaskan peningkatan layanan yang tepat dan bebas dari kesalahan dengan menerapkan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensi, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses layanan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Service Quality, Importance Performance Analysis*