

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA MOBIL MITSUBISHI XPANDER MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PT NUSANTARA BERLIAN MOTOR-MITSUBISHI KRANJI

Oleh
Aqilla Haya Pashalia
NIM : 1718098
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT Nusantara Berlian Motor adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang menawarkan penjualan dan perbaikan kendaraan Mitsubishi. Seiring berkembangnya teknologi, perusahaan harus menghadapi persaingan yang sangat kompetitif. Perusahaan menghadapi suatu permasalahan yaitu rendahnya tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan perbaikan kendaraan yang diberikan. Adanya harapan yang tinggi dari pelanggan terhadap kinerja perusahaan, mengakibatkan timbulnya keluhan karena pelayanan perusahaan tidak sesuai yang diharapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan dan mencari atribut pelayanan yang dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Variabel penelitian merupakan kepuasan pelanggan dengan menggunakan atribut pelayanan, yaitu (*Tangibles, Competence, Responsiveness, Security, Emphaty*). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 pelanggan pengguna mobil Mitsubishi Xpander yang melakukan perbaikan kendaraan selama tahun 2021 dan penentuan sampel dilakukan dengan teknik *Probability Sampling* menggunakan rumus *Slovin*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dalam menganalisis tingkat kesesuaian akan membandingkan tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan (harapan) pelanggan, yang kemudian akan dijabarkan pada diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian yang didapatkan adalah sebesar 86%, yang berarti pelanggan sudah merasa sangat puas akan pelayanan perusahaan. Namun dalam analisis diagram kartesius dari total 20 atribut pelayanan, terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama bagi perusahaan untuk diperbaiki, yaitu atribut ke 2, 12 dan 13. Pada dasarnya perusahaan tetap harus meningkatkan kinerja terhadap pelayanan yang dirasa kurang memuaskan, dan mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *IPA (Importance Performance Analysis)*.