

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA MOBIL MITSUBISHI XPANDER MENGGUNAKAN METODE KANO BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL PADA PT NUSANTARA BERLIAN MOTOR – MITSUBISHI BEKASI BARAT**

Oleh  
**Rizka Nur Aisyah**  
**NIM: 1719114**  
**Administrasi Bisnis Otomotif**

Kualitas pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan, terutama bagi perusahaan yang menyediakan layanan jasa sehingga harus memperhatikan mutu pelayanannya dengan baik. Perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu PT Nusantara Berlian Motor-Mitsubishi Bekasi Barat. PT Nusantara Berlian Motor merupakan mitra langsung dari Mitsubishi Motors Krama Yudha Sales Indonesia (MMKSI) sebagai dealer resmi yang menyediakan penjualan dan perbaikan kendaraan Mitsubishi. Pada data satu tahun terakhir yaitu pada bulan Januari s.d. Desember 2022. Hal tersebut terjadi salah satunya karena kualitas pelayanan yang kurang baik. Penelitian ini dimulai dengan penyebaran kuesioner kepada 70 responden pelanggan pengguna Mitsubishi Xpander yang melakukan *service* pada tahun 2022 yang digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas. Penggunaan metode Kano diharapkan dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan dimensi Servqual. Atribut pelayanan terdiri dari 22 item, diantaranya terdiri atas 5 dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*. Diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan yang ditunjukkan dengan servqual yang negatif. Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengintegrasian Metode Servqual dan Model Kano, diketahui kriteria yang diprioritaskan terlebih dahulu adalah yang memiliki nilai negatif terbesar, yaitu atribut Karyawan dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara spesifik dalam dimensi *empathy*.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Servqual, Metode Kano**