

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tidak tercapainya beberapa target kepuasan konsumen di AHASS 01108 Anugrah Jaya Semarang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di AHASS 01108 Anugrah Jaya guna merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas parasuraman yakni *Tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan AHASS 01108 Anugrah Jaya yang dijumpai selama penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan pelanggan AHASS 01108 Anugrah Jaya.

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian dari keseluruhan dimensi Kualitas pelayanan yaitu : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) diperoleh rata-rata sebesar 93,33%. Pada diagram kartesius, berdasarkan jarak terjauh dari garis prioritas menunjukkan bahwa Tangible 3 (fasilitas ruang tunggu dan lain-lain) menjadi prioritas yang besar dan utama untuk harus ditingkatkan untuk menghasilkan kinerja bengkel yang lebih baik.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance-Performance Analysis*