

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatar belakangi oleh persaingan perusahaan jasa termasuk bengkel yang semakin ketat akhir-akhir ini. Mereka dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumennya, agar mampu bertahan dan bersaing.

Sampel penelitian ini terdiri dari 100 konsumen Bengkel AHASS Sinar Sakti yang diperoleh dari metode *Convenience Sampling*. Alat analisis yang digunakan pertama, *Cochran Q Test*, hal ini dilakukan untuk menentukan atribut yang menjadi pertimbangan konsumen untuk mendapatkan kepuasan. Kedua, Indeks Kepuasan Konsumen, hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan total seluruh konsumen Bengkel AHASS Sinar Sakti. ketiga, IPA (*Importance Performance Analysis*), hal ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana sebaiknya memperlakukan atribut dari variabel kualitas pelayanan.

Dari hasil *Cochran Q Test* dihasilkan 14 atribut dari sebelumnya 34 atribut yang dipertimbangkan konsumen Bengkel AHASS Sinar Sakti sebagai atribut penentu kepuasan. Hasil IPA menunjukkan terdapat atribut yang masih perlu ditingkatkan.

Keywords : *Importance Performance Analysis, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan*