

## ***ABSTRAKSI***

Tesis ini membahas sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan bengkel terhadap kinerja Bank BRI Cabang Jakarta Jatinegara ditinjau dari kesenjangan jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Pada penelitian ini dikembangkan dimensi variabel kualitas layanan yang sesuai dengan keadaan Bank BRI cabang Jakarta Jatinegara, diantaranya adalah sarana, prasarana, kualitas montir, kualitas karyawan dan kualitas prosedur bengkel.

Populasi penelitian ini adalah nasabah yang berkunjung pada Bank BRI cabang Jakarta Jatinegara. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA), adapun jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun alat uji untuk penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap semua indikator pengukur kepentingan dan kinerja semua dimensi dan hasilnya semua berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi  $<0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid. Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai cronbach alpha untuk semua indikator harapan dan kinerja pada semua dimensi adalah  $>0,6$  sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliabel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa metode IPA yang digunakan dapat memberi kerangka kerja didalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari expectation (Importance atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (performance) dilihat dari atribut terkait.

**Kata kunci : Importance Performance Analysis (IPA)**