

ABSTRAK

Bisnis *service* mobil merupakan salah satu bidang usaha yang menunjukkan potensi pertumbuhan yang besar, terutama seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan di jalan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan *service* Toyota Auto2000 cabang Jemursari Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memakai analisis *gap* (kesenjangan) sebagai alat ukur kepuasan konsumen atas kuliatas layanan yang diberikan. Jumlah responden yang diambil sebesar 80 responden, pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* dimana pengambilan responden terdapat beberapa syarat. Pengumpulan data primer dilakukan dengan bagi kuesioner kepada para konsumen bengkel, didapat nilai *gap* positif pada semua dimensi layanan, yaitu *Reliability* (keandalan) 0.56, *Tangible* (keberwujudan) 0.63, *Responsiveness* (daya tanggap) 0.63, *Assurance* (jaminan) 0.68, *Empathy* (empati) 0.67. Dari nilai *gap* didapatkan posisi matriks analisis *gap* bahwa pada kuadaran I di duduki oleh *Reliability*, Kuadaran II *Responsiveness* dan *Emphaty*, kuadaran III *Anssurance*, dan pada kuadran IV terdapat dimensi *Tangible*. Berdasarkan hasil analisis *gap* yang diperoleh bernilai positif sehingga menunjukkan tidak adanya kesenjangan, namun perusahaan dapat meningkatkan pelayanan pada kuadaran I atau pada dimensi *Reliability* karena tergolong kurang memberikan kepuasan kepada konsumen

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Analisis Kesenjangan