

ABSTRAK

Akhir-akhir ini pertumbuhan penggunaan roda empat terus meningkat, oleh karena itu perusahaan yang menawarkan jasa *service* mobil di haruskan terus meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki, agar para pelanggan tetap loyal untuk menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Di PT. X Surabaya ternyata masih ada ketidakpuasan pada pelayanan bengkel. Oleh karena itu perlu dilakukan suatu analisis dan perbaikan kualitas pelayanan yang terarah agar pelayanan yang diberikan pihak bengkel dapat memprioritaskan perbaikan kedepannya. Penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan berdasarkan kepentingan dan kinerja dan metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value* untuk menentukan prioritas atribut pelayanan yang harus ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini adalah teridentifikasinya komponen-komponen yang akan menjadi prioritas perbaikan serta menghasilkan tujuh urutan prioritas yang di hasilkan dari komponen-komponen yang sudah di identifikasi sebelumnya dan waktu tunggu pelayanan perbaikan dari *Service Advisor* menjadi prioritas utama bagi PT. X.

Kata Kunci : bengkel, *Importance Performance Analysis*, *SERVQUAL*, perbaikan kualitas, *Potential Gain In Customer Value*.

ABSTRACT

Lately growth in the use of four-wheel continues to increase, hence companies that offering car services required to continuously improve the quality of their service, so that customers remain loyal to use the services of these companies. In PT. X Surabaya there is still remain dissatisfaction with the service workshop. Therefore it is necessary to do an analysis and targeted improvement to the quality of services so services that provided by the workshop can prioritize future repairs. SERVQUAL method used in this study to determine the level of customer satisfaction with the services provided by the important and performance, and Importance Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value to determine the priority of service attributes that should be improved. Results from this study is the identification of the components that will be a priority repair and produced seven order of priority which is derived from the components that have been identified previously and the waiting time for repair services on the Service Advisor is a top priority for PT. X.

Keywords : *Importance Performance Analysis, Potential Gain In Customer Value, quality improvement, SERVQUAL, Vehicle Workshop.*