

Abstract

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki warga terbanyak di dunia yaitu sebesar 278,7 juta jiwa, tentunya disetiap rumah tangga memiliki kendaraan bermotor. Salah satu produsen kendaraan bermotor terbesar di Indonesia PT. Astra Honda Motor (AHM) tentunya juga menyediakan jasa untuk melakukan perbaikan pada kendaraan konsumen untuk menunjang kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas layanan *service* di bengkel SMK Sw. Satria Budi 1 Perdagangan yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Zone Of Tolerance* (ZOT) untuk melihat kualitas perbaikan yang perlu dilakukan dengan cara menentukan batas toleransi. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan metode slovin sebanyak 93 responden. Indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empaty*. Hasil pengolahan data pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan rata-rata dari nilai tingkat kesesuaian atau kepuasan berjumlah 96 % dan apabila Tingkat kesesuaian <100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Atribut-atribut nilai kepuasan dalam kualitas layanan yang berada pada Kuadran I yaitu Mekanik mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya, Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan. Hasil pemetaan data pada *Zone Of Tolerance* (ZOT) menunjukkan semua posisi layanan sekarang masih berada dibawah posisi MSS yang berarti kualitas layanan yang dirasakan sekarang belum memuaskan keinginan pelanggan. Terdapat 11 atribut kualitas layanan pada posisi layanan sekarang yang berada di bawah posisi MSS dan berada di atas posisi MSA menunjukkan bahwa responden masih bisa menerima tetapi kepuasannya belum maksimal, terdapat 6 atribut kualitas layanan yang terletak pada posisi layanan sekarang berada di bawah posisi MSA menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dan tidak dapat menolerinya lagi kualitas layanan yang diberikan.

Kata kunci : *Kualitas Layanan, AHM, Importance Performance Analysis (IPA), Zone Of Tolerance (ZOT)*