

ABSTRAK

Perkembangan pasar industri kendaraan bermotor roda empat di Indonesia berkembang sangat pesat. Hal ini perlu diperhatikan perusahaan untuk melakukan inovasi pada produk dan menciptakan kualitas pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini juga dilakukan oleh PT. Citra Asri Buana Karawang, *dealer* resmi Suzuki yang memiliki misi kepuasan pelanggan secara total.

Kepuasan pelanggan diketahui dengan membandingkan antara kinerja dan harapan pelanggan yang melakukan servis kendaraan di Suzuki CAB Karawang. Pengumpulan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* kepada 259 pelanggan yang melakukan servis kendaraan. Data diolah dengan analisis deskriptif, Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan perhitungan IKP rata-rata tingkat kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Suzuki CAB Karawang bagian *service* sebesar 1,0 artinya pelanggan dalam kriteria puas. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja aktual petugas Suzuki CAB Karawang dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Kuadran A terdapat lima *item* yang harus diperbaiki kinerjanya karena belum memenuhi harapan pelanggan yaitu kecepatan respon Suzuki CAB terhadap permintaan *sparepart*, penjelasan secara lengkap oleh *Service Advisor*, mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, memberikan informasi tentang jadwal servis kembali, memahami kebutuhan spesifik pelanggan. Kuadran B terdapat enam *item* yang kinerjanya sudah baik dan telah memenuhi harapan pelanggan yaitu keluhan paada kendaraan teratasi setelah melakukan servis di Suzuki CAB Karawang, Mekanik Suzuki CAB akurat dan rapi dalam melakukan perbaikan, Pekerjaan servis sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan, Petugas Suzuki CAB mampu merespon keluhan pelanggan, Suzuki CAB menjamin solusi yang tepat dan Ruang tunggu Suzuki CAB nyaman. Kuadran C terdapat satu *item* yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerjanya kurang memuaskan yaitu Petugas Suzuki CAB memberikan perhatian secara individual. Kuadran D terdapat sebelas *item* yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerjanya sangat memuaskan yaitu Kemudahan menghubungi petugas Suzuki, Keluhan konsumen dicatat dengan benar, Pengetahuan Petugas Suzuki CAB, Memberikan informasi waktu kapan kendaraan akan diservis, Kesigapan Petugas Suzuki CAB, Kesopanan petugas Suzuki CAB, Waktu operasional bengkel Suzuki CAB, Peralatan modern, Lingkungan gedung Suzuki CAB yang bersih, Penampilan petugas Suzuki CAB, Brosur & poster yang menarik secara visual.

Kata Kunci: *SERVQUAL*, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA).