ABSTRAK

Auto2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang berdiri sejak tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto2000 dengan manajemen yang sudah ditangani sepenuhnya oleh PT. Astra International Tbk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas implementasi layanan jasa pada Toyota Auto2000 Soekarno Hatta Bandung. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan penjelasan deskriptif menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan TERRA. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui kualitas layanan yang diimplementtasikan oleh Auto2000 Bandung berdasarkan aspek TERRA :

1. *Tangible* (bentuk fisik) : Tempat, ruang informasi, seragam karyawan, kebersihan dari dealer tersebut.
2. *Empathy* : *Maintanance reminder system*
3. *Reability* : Pelayanan dan servis THS
4. *Responssive* : *Emergency road assistance* serta bodi dan cat
5. *Assurance* : Jaminan servis gratis dan jaminan kemudahan

Kata Kunci:Kualitas layanan,TERRA