ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja, harapan, tingkat kepuasan pelanggan PT Astra International UD Trucks Bandung serta menentukan atribut *service quality* yang harus ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif Kuantitatif Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik Non-Probability sampling dengan tipe sampling Purposive, yaitu Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang tersebut dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang akan diteliti. Responden penelitian berjumlah 100 orang. Analisis Pembahasan yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan rata-rata atribut kualitas Kualitas layanan, diperoleh bahwa tingkat Kenyataan adalah 4,10 yang berarti Baik. kemudian Harapan, pada level 4,21 yang berarti juga Sangat Baik. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah Kuadran Utama, ketepatan karyawan menjelaskan spesifikasi produk (X1.1), Dapat menyimpan database pelanggan dengan aman (X2.2), dan Sigap menanggapi keluhan pelanggan (X5.2).

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysisi*, Kepuasan Pelanggan