

ABSTRAK

PT. Honda Prospect Motor (HPM) adalah agen tunggal pemegang merk mobil Honda di Indonesia. PT. HPM Di Kota Bandung memiliki empat agen resmi yaitu Honda Bandung Center, Honda Pasteur, Honda Autoprima, dan Honda Autobest. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan perawatan mobil pada bengkel resmi Honda di Kota Bandung. Pelanggan akan memilih bengkel yang handal dan dapat memberikan kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diharapkan. Kotler (2009: 164).

Dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangibles*, *Emphaty*, *Realibilty*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, sehingga dapat diukur persepsi dan ekspektasi. Hasil perbandingan antara Persepsi dan Ekspektasi ini lah didapatkan bagaimana sebenarnya kepuasan konsumen dalam kualitas jasa layanan dari bengkel resmi Honda di kota Bandung.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena yang berhubungan dengan keadaan sesuatu. Populasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah pengguna jasa Bengkel Resmi Honda dengan jumlah 100 pelanggan. Dan menggunakan metode *non probability sampling* dimana tidak semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden atau sampel. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan *Importance-Performance Analysis*.

Nilai persentase variabel kualitas jasa berdasarkan persepsi sebesar 89,73% menunjukkan persepsi tentang kualitas jasa tergolong sangat baik dan nilai persentase variabel kualitas jasa berdasarkan ekspektasi sebesar 89,83% maka ekspektasi tentang kualitas jasa tergolong sangat baik. Kesimpulannya adalah tingkat pelayanan bengkel resmi Honda sangat baik dan tingkat kepuasan pelanggan dalam bengkel resmi Honda tinggi. Diharapkan pelayanan yang di berikan dapat dipertahankan dan ditingkatkan kembali.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan Dalam Kualitas Pelayanan Perawatan Mobil Pada Bengkel Resmi Honda.