

ABSTRAK

Salah satu perusahaan bengkel resmi yang dimiliki Toyota adalah Auto2000 Asia Afrika Bandung. Kepuasan pelanggan pada Auto2000 Asia Afrika Bandung dikatakan menurun, menurut data jumlah unit *service* berkala di Auto2000 Asia Afrika Bandung pada rentang April 2018 - April 2019 terdapat penurunan jumlah kendaraan yang *service* sebesar 94%. Hal ini menandakan adanya ketidakpuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Auto2000 Asia Afrika Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan serta menganalisis variabel yang perlu dilakukan perbaikan pada Auto2000 Asia Afrika Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode CSI dan IPA. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan *service* Auto2000 Asia Afrika Bandung. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *NonProbability Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil penyebaran kuesioner diolah dengan analisis CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan serta analisis GAP lalu diolah kembali dengan menggunakan metode IPA guna mengetahui variabel yang perlu dilakukan perbaikan melalui SPSS 22.

Hasil pada penelitian ini terdapat persepsi konsumen terhadap kinerja dengan kategori baik sebesar 77,31%. dan tingkat kepentingan pada perusahaan dengan kategori baik sebesar 80,21%. Tingkat kepuasan yang diukur melalui CSI mendapat nilai 77,91% yang berarti pelanggan merasa puas, sedangkan pada analisis GAP 15 dari 17 item bernilai negatif maka dapat disimpulkan bahwa konsumen belum merasa puas. Dan dalam diagram *cartesius* terdapat 5 aspek yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas kualitas layanan perusahaan Auto2000 Asia Afrika Bandung

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan*

