

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada bengkel Sentra Anugrah Motor Bandung. Kepuasan konsumen diketahui dengan membandingkan antara Kinerja dan harapan konsumen Bengkel Senta Anugrah Motor Bandung.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada 150 orang responden, teknik pengambilan sampling *non-probability* dengan pendekatan *accidental*, kemudian data diolah dengan skala Likert, rentang skala, analisis deskriptif dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Adapun hasil analisis penelitian ini menggunakan 24 indikator dimensi kualitas layanan (kinerja) dan 24 indikator harapan konsumen, pada dimensi kualitas layanan (*tangible, reability, responsibility, assurance, empty*). Berdasarkan hasil analisis menurut responden untuk kinerja bengkel Sentra Anugrah Motor adalah 68,63% dapat dikategorikan baik, sedangkan untuk harapan konsumen adalah 75,12% dapat dikategorikan baik. Artinya, konsumen masih belum merasa puas dengan layanan yang diberikan Bengkel Sentra Anugrah Motor Bandung.

Berdasarkan hasil dari penerapan IPA (*Importance Performance Analysis*) pada penelitian ini dapat diketahui atribut yang harus ditingkatkan oleh Bengkel Sentra Anugrah Motor Bandung yaitu, ketelitian pengerjaan oleh mekanik, kecepatan pengerjaan mekanik, kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai suku cadang, kualitas *service* yang diberikan, prestasi dalam pelayanan, penilaian dalam pelayanan *service* kendaraan, perasaan aman selama berurusan dengan dealer, kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu, area lahan parkir dan kebersihan toilet.

**Kata kunci : Kepuasan konsumen, Importance Performance Analysis, dimensi Kualitas Layanan**