

## **ABSTRAK**

*Dealer adalah suatu badan atau perorangan yang bertugas sebagai tangan distribusi dari produsen kepada konsumen. Pada perdagangan umum disebut juga sebagai agen penjualan, tetapi pada perdagangan saham atau valuta asing, disebut sebagai broker. Honda Tugu merupakan salah satu dari dealer mobil yang beroperasi di area Sleman, Yogyakarta dengan merek dagang dari mobil Honda.*

*Dalam penelitian ini untuk melakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dealer Honda Tugu akan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan metode Importance and Performance Rating Analysis (IPA). Metode ini digunakan untuk menentukan atribut – atribut kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Dealer Honda Tugu, serta untuk mengetahui konsistensi kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen.*

*Hasil penelitian tingkat kinerja pada Honda Tugu masih belum sesuai dengan harapan dari pelanggan Karena terdapat kesenjangan atau rata-rata gap (G) yang bernilai negative (-0,458), dan nilai kualitas pelayanan dikatakan sudah baik tapi belum sempurna karena belum mencapai 1 yaitu 0,955. kuadran I menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu, ketersediaan ruang tunggu dan pengetahuan karyawan tentang mobil. Hasil perhitungan setiap dimensi dengan menggunakan metode SERVQUAL, secara keseluruhan layanan tidak memuaskan dan perlu perbaikan, dengan prioritas perbaikan layanan dimulai dari dimensi tangibles khususnya yaitu: ketersediaan sparepart, tata letak fasilitas yang menarik, ketersediaan ruang tunggu, dan karyawan berpenampilan rapi dan menarik.*

***Kata Kunci : Dealer, Honda Tugu, IPA, SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan***

## **ABSTRACT**

*Dealer is an agency or individual who served as the hand of distribution from producer to consumer. In general trading is also called as a sales agent, but in stock trading or foreign exchange, referred to as a broker. Honda Tugu is one of the car dealers who operate in the area of Sleman, Yogyakarta with a trademark of Honda cars.*

*In this research to conduct customer satisfaction analysis to service performed by Honda Tugu Dealer will use Service Quality (SERVQUAL) method and Importance and Performance Rating Analysis (IPA) method. This method is used to determine customer satisfaction attributes to service provided by Honda Tugu Dealer, and to know the consistency of service quality according to customer expectation.*

*Result of research of performance level at Honda Tugu still not according to expectation from customer Because there is gap or average gap (G) which is negative value (-0,458), and value of service quality is said to have good but not perfect because not yet reach 1 that is 0,955. Quadrant I become the main priority that need to be repaired by management to improve service quality that is, availability of waiting room and employee knowledge about car. The results of the calculation of each dimension by using SERVQUAL method, the overall service is not satisfactory and need improvement, with service improvement priority starting from tangibles dimension specially that is: availability of spare part, interesting facility layout, availability of waiting room, and employee look neat and attractive*

***Keywords: Dealer, Honda Tugu, IPA, SERVQUAL, Customer Satisfaction***