

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis atribut-atribut apa saja yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih kendaraan roda empat jenis MPV merek Mitsubishi Xpander serta bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas kendaraan roda empat jenis MPV merek Mitsubishi Xpander.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus *sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna Mitsubishi Xpander di Yogyakarta yang tergabung dalam sebuah komunitas bernama X-MOC Jogja sebanyak 67 responden, teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan *Perceived Quality* (PQ) dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih kendaraan roda empat jenis MPV merek Mitsubishi Xpander yaitu: Kinerja (*performance*), Keandalan (*reliability*), Kesesuaian (*conformance*), dan Kesan kualitas (*perceived quality*).

Persepsi pelanggan terhadap kualitas Mitsubishi Xpander yang dianggap penting dan sesuai dengan harapan pelanggan adalah performa mesin yang tangguh, suspensi mobil yang halus, menggunakan mesin yang ramah lingkungan, fitur keamanan yang memadai, fitur *safety*/keselamatan, fitur kenyamanan yang tinggi, akselerasi yang nyaman, mobil keluarga yang serba guna sehingga memenuhi kebutuhan penggunanya, serta pelanggan merasa puas dengan produk Mitsubishi Xpander. Sedangkan Persepsi pelanggan terhadap kualitas Mitsubishi Xpander yang kurang baik dan kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan terdapat pada fitur hiburan (*Head Unit*), sehingga dalam hal ini perusahaan harus terus melakukan inovasi terhadap fitur hiburan (*Head Unit*) Mitsubishi Xpander.

Kata kunci : Persepsi Pelanggan, Kualitas Produk, Mitsubishi Xpander