

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan pengguna jasa servis, perawatan, pembelian kendaraan pada PT. Cakrawala Automotif Rabhasa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan instrument penelitiannya adalah diagram kartesius.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa telah banyak indikator yang sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan. Sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerja yang diberikan agar pelanggan tetap merasa puas dan loyal terhadap perusahaan. Perusahaan juga harus memberikan garansi setelah pelayanan (*after sales service*) dan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan. Karena dalam hal ini merupakan indikator yang sangat penting bagi pelanggan demi terciptanya kepuasan pada pelayanan.

Meskipun begitu terdapat pula indikator yang belum sesuai dengan harapan pelanggan diantaranya kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, lokasi bengkel mudah dijangkau dan strategis, mudahnya mencari tempat parkir, kondisi kendaraan setelah selesai perawatan atau perbaikan sesuai dengan permintaan pelanggan.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.