

## ABSTRAK

Mochamad Ali Afan, 2016, Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Perfomance Analysis* Terhadap Pelayanan Di Bengkel Gazz Poll Motor, Tugas Akhir, Program Studi : Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Dosen Pembimbing : Drs.H.Djoko Adi Waluyo,S.T.,M.M.,DBA.

Bengkel gaz poll motor adalah usaha yang bergerak di bidang jasa, yang memiliki banyak pelanggan, diantara banyak pelanggan ada juga pelanggan yang complain, karena pelayanan di bengkel tersebut kurang, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk analisis kepuasan pelanggan dengan *importance performance analisis*, obyek dalam wawancara dan kuisioner adalah pelanggan yang ada di bengkel gaz poll motor, data-data yang di teliti oleh peneliti meliputi : fasilitas bengkel, keandalan bengkel yang menyediakan fasilitas terpercaya, pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggan terhadap keinginan pelanggan, jaminan pihak bengkel, perhatian dari pegawai bengkel terhadap pelanggan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di bengkel gaz poll motor.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, pelayanan bengkel, *importance performance analisis*