

## ABSTRAK

Name : Bryan Angelius  
Study Program : Kewirausahaan  
Title : Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Terhadap  
Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Daya Saing  
Mulia Ban

Mulia Ban merupakan bengkel resmi dari Bridgestone yang bergerak di bidang otomotif terutama pada bagian ban dan mempunyai rumah di JABODETABEK. Mulia Ban sudah berdiri dari tahun 1990an. Mulia Ban memiliki pelanggan yang memadai di antara para pesaingnya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan daya saing diperlukan kajian lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam mengetahui kondisi bisnis dan juga mengetahui kondisi kualitas pelayanan yang diberikan Mulia Ban. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 86 konsumen Mulia Ban. Penelitian ini mengambil sampel jenuh dengan seluruh populasi yang ada. Penelitian menggunakan teknik pengolahan data dan metode IPA. Dengan analisis ilmiah, hasilnya tetap sebesar 102,43% yang berarti Mulia Ban telah memenuhi ekspektasi konsumen.

**Kata Kunci** : IPA, otomotif, kuantitatif jenuh

## ABSTRACT

Name : Bryan Angelius  
Study Program : Kewirausahaan  
Title : Importance Performance Analysis on Consumer Satisfaction to Increase the Noble Competitiveness of Mulia Ban

Mulia Ban is the official workshop of the Bridgestone that works in automotive primarily on the part of the tire and has a home in JABODETABEK. Mulia Ban has stood from the 1990s. Mulia Ban has adequate customers among her competitors. Therefore, to improve competitiveness requires further study to increase customer satisfaction in knowing the conditions of business and also knowing the conditions of the quality of service rendered by Mulia Ban. The study uses a quantitative method. The sample of this research is 86 Mulia Ban consumer. The study is taking the sample saturated with all the existing population. The study uses data-processing techniques and IPA methods. With science analysis, the result is at a 102.43% fixed, which means Mulia Ban has met consumer expectations.

**Keywords** : IPA, automotive, saturated quantitative