

ABSTRAK

THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang perawatan mobil / salon mobil. Perusahaan ini selalu mencoba memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen dengan berbagai inovasi pelayanan secara profesional. Tetapi masih banyak sekali keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang di berikan oleh THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK. Penelitian ini bertujuan mengetahui atribut – atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap konsumennya dan menentukan langkah - langkah yang harus dilakukan oleh THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam penelitian ini metode yang *digunakan* adalah fuzzy servqual. Untuk pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner yang di sebarakan kepada para responden (pengunjung) THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK.

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *defuzzyfikasi servqual* peratribut menunjukkan bahwa atribut X4 (Ketepatan waktu penyelesaian perawatan) mempunyai nilai gap negatif tertinggi. Sedangkan untuk hasil *defuzzyfikasi servqual* perdimensi, *tangibels* memiliki nilai gap negatif tertinggi. Sehingga dalam hal ini pihak manajemen THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK perlu melakukan evaluasi atau perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.

Kata Kunci : Fuzzy Servqual, Defuzzyfikasi, The Auto Bridal 27 Gresik