

### ***Abstract***

PT. Tirto Agung Motor adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang penjualan dan perbaikan sepeda motor. Umumnya harapan pelanggan penjualan dan perbaikan sepeda motor PT. Tirto Agung Motor adalah mendapatkan kualitas layanan yang baik seperti layanan penjualan dan perbaikan sepeda motor yang dilakukan dengan baik. Dengan dilakukan kualitas layanan yang baik maka badan usaha ini mendapat citra yang baik di mata pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Badan usaha sering kali kurang menyadari bahwa *quality of service* ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari sebuah badan usaha khususnya dibidang penjualan dan perbaikan sepeda motor. Masalah *quality of service* yang terjadi pada PT. Tirto Agung Motor adalah kurangnya perhatian dari pihak manajemen akan pentingnya kualitas layanan yang diberikan pada pelanggan.

Penerapan *quality of service* sebagai salah satu *key success factor* dapat membantu pihak manajemen agar lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan maka akan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. dengan meningkatkan *quality of service* maka banyaknya pelanggan yang datang dan pelanggan tersebut tidak akan beralih ke badan usaha lain sehingga akan menambah atau meningkatkan profitabilitas PT. Tirto Agung Motor.

Kata Kunci : *key success factor, quality of service,*