

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MEMILIH BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR HONDA

Studi Kasus Pada Bengkel AHASS Akur Motor

**BEKNEDIKTUS ALEX APRIANDI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2007**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih bengkel resmi sepeda motor Honda. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden.

Penulis menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data, yaitu kuisisioner, wawancara, dan observasi, sedangkan untuk analisis data, penulis menggunakan tehnik analisis regresi Linier Sederhana (uji t) dan analisis Regresi Linier Berganda (uji F).

Berdasarkan analisi data menunjukkan bahwa : (1) Ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam memilih bengkel resmi sepeda motor Honda; (2) Ada pengaruh yang signifikan variabel kenyamanan terhadap keputusan konsumen dalam memilih bengkel resmi sepeda motor Honda ; (3) Ada pengaruh yang signifikan variabel lokasi terhadap keputusan konsumen dalam memilih bengkel resmi sepeda motor Honda ; (4) Ada pengaruh yang signifikan variabel kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen terhadap keputusan konsumen dalam memilih bengkel resmi sepeda motor Honda; (5) Ada pengaruh yang signifikan variabel biaya terhadap keputusan konsumen dalam memilih bengkel resmi sepeda motor Honda ; (6) Ada pengaruh yang signifikan apabila diuji bersama-sama variabel kualitas pelayanan, lokasi, kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen, dan biaya servis terhadap keputusan konsumen dalam memilih bengkel resmi sepeda motor Honda.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE FACTORS INFLUENCING THE CONSUMER CHOICE OF ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION

Case Study at AHASS AKUR MOTOR service center

**BEKNEDIKTUS ALEX APRIANDI
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2007**

The aim of the research was to determine the factors influence the consumers in choosing astra Honda authorized service station. The data were gathered by using questionnaire, interview and observation. For data analysis, a Simple Linear Regression (t-test) and Multiple Linear Regression analysis (F-test) were used.

Based on the data analysis, it can be concluded that: (1) There was a significant influence of the customer service quality variable toward consumer's decision in choosing Astra Honda Authorized Service Station; (2) There was a significant influence of the convenience variable toward consumer's decision in choosing Astra Honda Authorized Service Station; (3) There was significant influence of the location variable toward consumer's decision in choosing Astra Honda Authorized Service Station; (4) There was a significant influence of employees responsiveness complain from consumer's variable toward consumer's decision in choosing Astra Honda Authorized Service Station; (5) There was a significant influence of service charge variable toward consumer's decision in choosing Astra Honda Authorized Service Station; (6) There were a significant effects of all variable mentioned above, including service quality, convenience, location, employees responsiveness complain from consumer's and service charge toward consumer's decision in choosing Astra Honda Authorized Service Station.