

SARI

Dwi Mardianingsih, 2009. *Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Bengkel Ahass 08176 Asza Motor Pringapus Kabupaten Semarang.*

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Pemakaian Jasa

Penurunan jumlah pemakai jasa bengkel AHASS 08176 Asza motor dari tahun 2007 sampai 2008 mengindikasikan adanya penurunan tingkat penggunaan atau pemakaian jasa bengkel. Di satu sisi pihak pengelola sudah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dan lokasi yang strategis untuk memberikan kesan yang positif terhadap produk dan servis yang diberikan, sehingga perlu dikaji secara empiris sejauh mana kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa bengkel. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pemakaian jasa bengkel AHASS 08176 Asza Motor Pringapus Kabupaten Semarang.

Subjek yang diteliti adalah seluruh jumlah konsumen pemakai jasa di Bengkel AHASS 08176 Asza Motor Pringapus Kabupaten Semarang sebanyak 115 pelanggan. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan lokasi sebagai variabel serta keputusan pemakaian jasa sebagai variabel terikat. Data penelitian dikumpulkan menggunakan angket dan dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa bengkel Ahass 08176 Asza Motor Pringapus Kabupaten Semarang ditunjukkan dari uji t maupun uji F yang memperoleh signifikansi lebih besar dari 0,05. Secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pemakaian jasa sebesar 40,5% dan sisanya yaitu 59,5% dari keputusan pemakaian jasa dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa sebesar 21,1% sedangkan lokasi berpengaruh sebesar 13,5%.

Disimpulkan semakin baik atau positif yang diterima konsumen baik itu kualitas pelayanan dan lokasi, yang mendorong konsumen untuk melakukan pemakaian jasa bengkel AHASS 08176 Asza Motor begitu juga sebaliknya. Disarankan pengelola Pihak penyedia jasa bengkel AHASS 08176 Asza Motor Pringapus hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan terutama terkait dengan bukti fisik dan jaminan dengan memperbaiki berbagai sarana prasarana seperti ruang tunggu, toilet maupun mushola, memberikan seragam kepada karyawan dan memberikan petunjuk pada jalan masuk ke bengkel agar pihak pengunjung dapat menjangkau lokasi ini dengan mudah, dan Bagi peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian sejenis diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa seperti penetapan harga, promosi atau yang lain.