

## ABSTRAK

# PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA *SERVICE* MOBIL PADA BENGKEL AUTO 2000 TEBET SAHARJO

Oleh  
**Mega Nurfitriana Rahmawati**  
NIM : 1718052  
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT Astra Internasional Tbk – TSO AUTO 2000 Tebet Saharjo selaku *dealer* 3S (*Sales, Service, Sparepart*) resmi Toyota mengalami permasalahan pada angka pengguna jasa *service* yang fluktuatif ditunjukkan dengan data keluhan pelanggan dengan persentase keluhan tertinggi pada promosi penjualan dan kualitas pelayanan, maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi penjualan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa *service* mobil pada bengkel AUTO 2000 Tebet Saharjo. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yang diambil dari data keluhan pelanggan dengan persentase terbesar yaitu Promosi Penjualan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan yang menjadi variabel terikat yaitu Keputusan Penggunaan Jasa ( $Y$ ). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data kuesioner dan studi kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang melakukan perbaikan ataupun perawatan mobil pada bengkel AUTO 2000 Saharjo. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan. Teknik analisis data yang analisis regresi linear berganda, persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $\hat{Y} = 5,355 + 0,375 X_1 + 0,307 X_2$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Promosi Penjualan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,905 (2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa dengan  $t_{hitung}$  sebesar 4,728 (3) Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa dengan  $f_{hitung}$  sebesar 55,852.

**Kata kunci : Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan Jasa, Analisis Regresi Linear Berganda**