

ABSTRAK

KAJIAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA *SERVICE* MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PADA PT NUSANTARA MOBIL INTERNATIONAL – HONDA NUSANTARA MT HARYONO

Oleh :

Saffura Kamelita Sri Mulya

NIM : 1718029

(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Promosi (X2) terhadap Keputusan Penggunaan (Y) jasa *service* pada PT Nusantara Mobil International – Honda Nusantara MT Haryono. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang sudah menggunakan jasa *service* pada Honda Nusantara MT Haryono paling tidak dua kali. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner penelitian yang disebarakan kepada 50 orang responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) serta alat analisisnya adalah program SmartPLS 3.3.3, variabel eksogen yang diteliti sudah terbukti berpengaruh secara positif terhadap variabel endogennya. Kemudian melalui t-statistic bisa diketahui bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan (t-statistic $4.835 > 2.01$ t-tabel) dan nilai *p-value* sebesar 0.000. Promosi terhadap Keputusan Penggunaan (t-statistic $2.880 > 2.01$ t-tabel) dan nilai *p-value* sebesar 0.002. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa *Service* pada PT Nusantara Mobil International – Honda Nusantara MT Haryono.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Penggunaan, Partial Least Square