

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN *SERVICE MOBIL* DI PT BATAVIA BINTANG BERLIAN – MITSUBISHI PULO GADUNG

Iqvani Fandana Sandri

NIM: 1719038

(Administrasi Bisnis Otomotif)

PT Batavia Bintang Berlian, Dealer Mitsubishi Pulo Gadung merupakan perusahaan pada bidang sektor jasa yang menawarkan produk dengan merek Mitsubishi yang menawarkan Mobil, *Service*, dan juga Sparepart. Sejak tahun 2017 sampai saat ini perusahaan terus melakukan aktivitas bisnisnya. Pada tahun 2022 terdapat masalah pada perusahaan yaitu terjadi penurunan laba perusahaan sebesar Rp 2.846.848,840 dari tahun sebelumnya, dan juga tidak tercapainya penjualan *service* dari target yang sudah ditetapkan. Penurunan jumlah unit *entry* terkhususnya terjadi pada *Service General Repair* pada bulan Mei hingga September 2022, selain itu Mitsubishi Batavia Bintang Berlian memiliki ulasan bintang 1 sebanyak 33 ulasan pada internet. Maka dari permasalahan tersebut peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian menggunakan variabel bebas yaitu *Service Quality* (X1) dan Citra Merek (X2) serta menggunakan variabel terikat yaitu Keputusan Pembelian (Y) penelitian dilakukan dengan Responden sebanyak 93 responden yang telah melakukan *service general repair* di PT Batavia Bintang Berlian, Dealer Mitsubishi Pulo Gadung. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan merupakan Regresi Linear Berganda. Dibuktikan bahwa terdapat pengaruh dari hasil persamaan regresi yang didapatkan yaitu $Y = 18.349 + 0,226X_1 + 0,518X_2$. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui apakah pengaruh *Service Quality* dan Citra Merek secara parsial dan simultan terhadap Keputusan *Service Mobil*. Hasil penelitian variabel *Service Quality* (X1) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap Keputusan *Service Mobil* (Y) berdasarkan Uji T nilai $T_{hitung} = 3,644 > T_{tabel} = 1,987$, hasil penelitian variabel Citra Merek (X2) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap Keputusan *Service Mobil* (Y) nilai $T_{hitung} = 6,989 > T_{tabel} = 1,987$. Hasil variabel penelitian Uji F, nilai $F_{hitung} = 76,654 > F_{tabel} = 3,098$, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan pada variabel *Service Quality* (X1) dan Citra Merek (X2) terhadap Keputusan *Service Mobil* (Y) PT Batavia Bintang Berlian, Dealer Mitsubishi Pulo Gadung. Pada uji Koefisien Determinasi diperoleh hasil sebesar 63% dari variabel independent *Service Quality* (X1) dan Citra Merek (X2) terhadap Keputusan *Service Mobil* (Y), dimana 37% dipengaruhi dari variabel lainnya.

Kata Kunci: *Service Quality*, Citra Merek, Keputusan Pembelian