

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA JASA BENGKEL PANGERAN AUTO CARE MEDAN

Jessica Aurelia Setiadi¹ Jessica² Michelle Japari³
Program Studi Management
Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia

Abstrak

Pangeran Auto Care adalah perusahaan yang menyediakan layanan bengkel mobil, termasuk roda, ban, spooring, balancing, nitrogen, dan lainnya. Selain itu, perusahaan juga menawarkan jasa penggantian velg, ganti oli, coating, tune up, dan berbagai layanan lainnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan, perusahaan saat ini mengalami penurunan dalam keputusan pembelian konsumen, sehingga tingkat penjualan jasanya tidak mencapai target yang diinginkan. Populasi yang digunakan adalah seluruh konsumen yang berkunjung dan melakukan pembelian di perusahaan selama periode 2023, berjumlah 9.145 orang. Karena populasinya tidak diketahui dengan pasti, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus Slovin, yang menghasilkan 96 sampel penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling, di mana responden dipilih secara acak sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen di bengkel Pangeran Auto Care Medan. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen. Selain itu, Komunikasi Pemasaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen. Secara keseluruhan, Kualitas Layanan, Harga, dan Komunikasi Pemasaran berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen di bengkel Pangeran Auto Care Medan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Komunikasi Pemasaran, Keputusan Pembelian