

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan Lokasi terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Pada Honda Motor Bendilwungu Tulungagung” ini ditulis oleh Anike Kharisma Kurnia Devi, NIM. 17402153038, pembimbing Dr. Muhammad Aswad MA.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan dunia usaha yang semakin pesat yang menyebabkan perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan lain. Begitu juga persaingan bisnis di bidang otomotif, khususnya sepeda motor. Melihat kondisi lalu lintas yang semakin ramai dan kondisi jalan yang semakin padat, serta kondisi fasilitas angkutan umum yang kurang memadai. Hal ini membawa dampak pada pola pikir baru yang dialami setiap orang agar bias melakukan aktivitas secara cepat serta efisien maka kendaraan motor adalah pilihan yang tepat. Kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan dalam berkendara. Untuk itu kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan baik. Kondisi jalan yang buruk, berpengaruh pada kondisi kendaraan. Agar kendaraan selalu dalam keadaan baik, maka diperlukan perawatan dan servis berkala. Untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel motor. Bengkel motor Honda motor Bendilwungu merupakan salah satu bengkel resmi Honda yang bias dipercaya dalam merawat kendaraan secara berkala.

Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel keputusan pemakaian jasa pada Honda motor Bendilwungu ?(2) apakah variabel *word of mouth* berpengaruh terhadap variabel keputusan pemakaian jasa pada Honda Motor Bendilwungu ?(3) apakah variabel lokasi berpengaruh terhadap variabel keputusan pemakaian jasa pada Honda motor Bendilwungu ?(4) apakah variabel kualitas pelayanan , *word of mouth*, dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa pada Honda motor Bendilwungu ?.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan (1) ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa Honda motor Bendilwungu (2) ada pengaruh yang signifikan antara *word of mouth* terhadap keputusan pemakaian jasa Honda motor Bendilwungu (3) tidak ada pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap keputusan pemakaian jasa Honda motor Bendilwungu (4) variabel kualitas pelayanan, *word of mouth* dan lokasi bersama-sama (silmutan) berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa Honda motor Bendilwungu.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *word of moth*, lokasi dan keputusan pemakaian jasa

## ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Quality, *Word of Mouth* and Location on the Decision to Use Services Honda Motor Bendilwungu Tulungagung" was written by Anike Kharisma Kurnia Devi, NIM. 17402153038, Advisor Dr. Muhammad Aswad MA.

This research is motivated by the rapid development of the business world which causes companies to face intense competition. This condition requires every company to create a competitive advantage in its business to be able to compete sustainably with other companies. Likewise, business competition in the automotive field, especially motorcycles. Seeing increasingly crowded traffic conditions and increasingly congested road conditions, and inadequate conditions of public transport facilities. This has an impact on the new mindset experienced by everyone to be able to do activities quickly and efficiently, so motor vehicles are the right choice. The density of activity on the road demands driving comfort. For that the vehicle used must always be in good condition. Poor road conditions, affect the condition of the vehicle. So that the vehicle is always in good condition, regular maintenance and service is required. For this, motorcycle repair services are needed. The Bendilwungu Honda motorbike repair shop is one of Honda's authorized workshops that can be trusted in caring for vehicles on a regular basis.

The formulation of the problem of this research are (1) does the service quality variable influence the service usage decision variable on Honda Motor Bendilwungu? (2) does the *word of mouth* variable influence the service usage decision variable on Honda Motor Bendilwungu? (3) does the location variable influence the decision to use the service variable on Honda Motor Bendilwungu? (4) Does the variable service quality, *word of mouth*, and location affect the decision on the use of services on the Honda Motor Bendilwungu ?.

The results of the research partially showed (1) there was a significant influence between the quality of service on the termination of the use of Honda motor services (2) there was a significant effect between *word of mouth* on the termination of the use of Honda motor services (3) there was no significant effect between locations on the decision the use of Honda motor services (4) variable service quality, *word of mouth* and location together (silmutan) affect the severity of the use of Honda motor services Bendilwungu.

Keywords: service quality, *word of moth*, location and service usage decisions