ABSTRAK

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel harga, pelayanan dan lokasi terhadap keputusan konsumen dalam mengunakan Jasa Perawatan Mobil di Bengkel Kusuma Motor di Surabaya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yang terdiri dari uji regresi linier berganda, dengan menggunakan uji-t, uji-F, dan koefisien determinasi berganda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.00 *for windows*. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan kuesioner, penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel harga, Pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam mengunakan Jasa Perawatan Mobil di Bengkel Kusuma Motor di Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji-F dengan nilai signifikan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu 20,050 > 2,60. Dan berdasarkan uji-t diperoleh nilai dari ketiga variabel yang berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam mengunakan Jasa Perawatan Mobil di Bengkel Kusuma Motor di Surabaya yaitu variabel Harga (X_1) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,806>1,6449, pelayanan (X_2) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 2,229>1,6449, dan Lokasi (X_3) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,421>1,6449. Analisis koefisien determinan (R2) dilihat dari *R Square* 38,5% yang erat hubungannya dengan variabel-variabel bebas yang di ujikan terhadap keputusan konsumen dalam mengunakan Jasa Perawatan Mobil di Bengkel Kusuma Motor di Surabaya, sedang sisanya 61,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain