

ABSTRAKSI

Pasar otomotif di Indonesia terus berkembang dan semakin banyak jumlah otomotif yang berhasil dipasarkan. Pertumbuhan pasar otomotif yang besar ikut mengembangkan industri jasa lain yang berhubungan dengan sparepart otomotif yaitu AC mobil. AC mobil membutuhkan perawatan dan perbaikan untuk bisa menjaga kenyamanan berkendara sehingga terdapat banyak usaha jasa bidang service AC mobil, dan salah satunya adalah Bengkel Aman Jaya Sakti. Tingkat persaingan yang ketat menyebabkan manajemen perlu melakukan analisis mengenai faktor-faktor yang mendorong konsumen memilih Bengkel Aman Jaya Sakti untuk service AC mobil. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen memilih Bengkel Aman Jaya Sakti untuk service AC mobil. Jenis penelitian adalah *exploratory research* dengan jumlah faktor yang dianalisis sebanyak 30 faktor. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 sampel dan teknik analisis data menggunakan analisis faktor. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa hasil reduksi faktor mendapatkan delapan faktor dengan penamaan: empaty layanan, kompetensi karyawan, kepercayaan pelanggan, kenyamanan layanan, aspek fisik, *relationship marketing*, *responsiveness* layanan, dan aksesibilitas layanan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa empaty layanan, kompetensi karyawan, dan aksesibilitas layanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih Bengkel Aman Jaya Sakti untuk perbaikan AC mobil.

Kata Kunci: Jasa Service AC Mobil, Empaty Layanan, Kompetensi Karyawan, Kepercayaan Pelanggan, Kenyamanan Layanan, Aspek Fisik, *Relationship Marketing*, *Responsiveness* Layanan, Aksesibilitas Layanan, Bengkel Aman Jaya Sakti

ABSTRACT

Automobile market in indonesia continuing increase and the number sold of unit automobile increasingly. The increasingly of automobile market collateral with the increasingngy of other service like AC automobile repairement service. AC automobile need treatment adalah repairement to be fit if it use. The number of AC automobile service provider increasingly so among them face competition. Aone of AC automobile service provider is Bengkel Aman Jaya Sakti. The purpose of this research is to identify terhadap factors which influence consumer to choose terhadap AC automobile service provider. Research tyoe is exploratory research with 30 factos which analysed . The number of samples are 100 samples. Data analysis technique using factors analysis using SPSS program and regression analysis. This result showing that there are 8 new factos of factors analysis which named are: emphaty of service, employeyee competency, cosnumer trust, service convenience, physical aspect, *relationship marketing*, *responsiveness* of service, and service accessibility. Regression analyusis showing that emphaty of service, employeyee competency, and service accessibility influence the decision to chooses AC automobile service provider.

Kata Kunci: AC Automobile Service Provider, Emphaty of Service, Employeyee Competency, Consumer Trust, Service Convenience, Physical Aspect, *Relationship Marketing*, *Responsiveness* of Service, Service Accessibility, Bengkel Aman Jaya Sakti