

ABSTRAK

Pengaruh kualitas layanan service center terhadap keputusan pembelian perpanjangan garansi notebook Toshiba oleh konsumen PT. Aneka Infokm Tekindo di Jakarta tahun 2014 – 2015.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan adanya penunjukan distributor baru notebook computer Toshiba oleh principal. Principal melihat menurunnya penjualan perpanjangan garansi notebook Toshiba di PT. Aneka Infokom Tekindo sebagai distributor tunggal di Indonesia. Oleh karena itu principal mengambil satu langkah untuk memilih distributor baru untuk pasar di Indonesia dalam melakukan perbaikan penjualan dengan adanya distributor baru ini.

Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan service center terhadap keputusan pembelian perpanjangan garansi oleh pengguna notebook ini di PT. Aneka Infokom Tekindo di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu kualitas layanan service center sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen. Untuk menjelaskan bagaimana kualitas layanan service center maka digunakan dimensi kualitas dari Kotler, yaitu performance, feature, reliability, conformance to spesifiation, durability, dan service ability. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling. Objek penelitian ini popuilasinya adalah pengguna notebook Toshiba di Jakarta yang berjumlah 502 orang terdiri dari 42 laki-laki dan 41 perempuan, dilaksanakan penelitian ini pada periode bulan maret 2014 – maret 2015. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, merupakan penyelidikan mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan orang banyak dengan jalan mengedarkan formulir atau daftar pertanyaan secara tertulis kepada sejumlah responden PT. Aneka Infokom Tekindo di Jakarta sebanyak 83 responden.

Hasil uji analisa data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang yang kuat antara variabel kualitas layanan PT Aneka Infokom Tekindo terhadap keputusan pembelian. Kemudian hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa kualitas layanan PT Aneka Infokom Tekindo mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 40,7% sedangkan sisanya 59,3% (di dapat dari hasil $100\% - 40,7\% = 59,3\%$) di pengaruhi oleh sebab-sebab lain.