

POLA PENGAMBILAN KEPUTUSAN KONSUMEN DEALER TOYOTA X DALAM MEMBELI SEBUAH MOBIL

Siti Nadya

Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonoika

130318902

Pembimbing: (1) Fidelis Arastyo Andono S.E., Ak., M.M.,Ph.D (2) Aris Surya
Putra S,E., M.Ak

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang memiliki industri manufaktur mobil terbesar kedua di Asia Tenggara setelah Thailand sehingga industri otomotif kendaraan bermotor roda empat di Indonesia merupakan industri yang memiliki persaingan bisnis yang sangat kompetitif. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang dipertimbangkan konsumen saat membeli mobil. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan paradigma interpretif.

Data penelitian ini berdasarkan hasil wawancara bersama lima responden yang merupakan konsumen Dealer Toyota X. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang sangat dipertimbangkan konsumen adalah harga sebuah mobil, merek mobil, desain mobil serta layanan purna jual yang ditawarkan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara pola, pengambilan keputusan konsumen dealer Toyota X berdasarkan hal yang paling prioritas adalah harga kemudian merek lalu desain dan yang terakhir purna jual.

Kata kunci: Keputusan Pembelian, Loyalitas Merek, Desain Mobil, Persepsi Harga, Layanan Purna Jual, Pola Pengambilan Keputusan.

ABSTRACT

Indonesia is a country that has the second largest car manufacturing industry in Southeast Asia after Thailand so that the four-wheeled motor vehicle automotive industry in Indonesia is an industry that has very competitive business competition. So this study aims to determine the factors that consumers consider when buying a car. This research was conducted using a qualitative method with an interpretive paradigm.

This research data is based on the results of interviews with five respondents who are Toyota Dealer X consumers. This study shows that the factors that are highly considered by consumers are the price of a car, car brand, car design and after-sales service offered by the company. Based on the results of pattern interviews, Toyota X dealer consumer decision making based on the most priority is price, then brand, design and lastly after sales.

Keywords: Purchase Decision, Brand Loyalty, Car Design, Price Perception, After Sales Service, Decision Making Pattern.

