

ABSTRAK

Fitra Karunia Harahap. 709210025. “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Pada CV. SIMPATI TAXI”. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIMED Tahun 2013.

CV. SIMPATI TAXI Medan adalah suatu perusahaan jasa transportasi darat yang kegiatan utamanya adalah mengantar penumpang sampai ke tujuan dengan selamat dan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin selama dalam perjalanan. Yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah frekuensi pemakaian jasa perusahaan yang cenderung statis dan menurun yang disebabkan beberapa faktor, salah satunya adalah faktor kualitas jasa yang akan diteliti pada penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas jasa dalam mempengaruhi keputusan pemakaian jasa pada CV. SIMPATI TAXI. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala interval dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *accident sampling* dengan 100 orang sampel dan metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa yang terdiri atas kehandalan/*reliability* (X_1), bukti fisik/*tangibles* (X_2), daya tanggap/*responsiveness* (X_3), jaminan/*assurance* (X_4), dan empati/*empathy* (X_5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Dimana persamaan regresi $Y = -0,668 + 0,177X_1 + 0,165X_2 + 0,192X_3 + 0,204X_4 + 0,196X_5 + 1,250$. Selain itu, dengan uji F di peroleh nilai $F_{hitung} (59,702) > F_{tabel} (2,311)$ dengan nilai signifikansi sebesar $(0,000) < \alpha (0,05)$. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas jasa yang terdiri dari kehandalan/*reliability*, bukti fisik/*tangibles*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa pada CV. SIMPATI TAXI. Dari hasil uji t pada taraf kepercayaan $\alpha 0,05$ di peroleh nilai $t_{hitung} X_1, t_{hitung} X_2, t_{hitung} X_3, t_{hitung} X_4, \text{ dan } t_{hitung} X_5 > \text{ dari } t_{tabel} (2,493; 3,306; 3,635; 3,329; 3,937 > 1,986)$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas jasa yang terdiri dari kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa baik secara simultan maupun parsial dapat diterima.

Kata Kunci : Keputusan Pemakaian Jasa, Kehandalan, Bukti fisik, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati.

ABSTRACT

Fitra Karunia Harahap.709210025. "The Influence of Service Quality To Decision of Using Services at CV. SIMPATI TAXI ". Thesis Department of Management Faculty of Economics UNIMED 2013.

CV. SIMPATI TAXI Medan is a ground transportation service company whose main activity is to take passengers to the destination safely and strive to provide the best possible steward during the trip.

This study aims to identify and analyze how much influence the quality of service to the decision on the use of services at CV. SIMPATI TAXI. The model used in this study is the method of observation, interviews, questionnaires and literature studies using the scale interval and sampling method used is a 100 view of the accident sampling and sample analysis method used is the method of multiple linear regression (multiple linear regression). method of determination of the sample used was accidental sampling of as many as 100 samples. The method of analysis were used multiple linear regression methods.

The results showed that the quality of services consisting of reliability (X1), physical evidence / tangibles (X2), responsiveness (X3), insurance (X4), and empathy (X5) together have a positive influence. Where the regression equation $Y = -0.668 + 0.177 + 0.165 X1 + X2 + X3 0.192 X4 0.204 + 0.196 + 1.250 X5$. In addition, the F test was obtained value $F_{count} (59.702) > F_{table} (2.311)$ with a significance value of $(0.000) < \alpha (0.05)$. Thus, it can be concluded that the quality of services consisting of the reliability, tangibles, responsiveness, insurance, and empathy have a positive and significant effect on service usage decisions CV. SIMPATI TAXI. From the results of t-test at the confidence level $\alpha 0.05$ obtained $t_{count} X1, t_{count} X2, t_{count} X3, t_{count} X4, \text{ and } t_{count} X5 > \text{ of } t_{table} \neg (2.493; 3.306; 3.635; 3.329; 3.937 > 1.986)$. Thus the hypothesis that the variable quality of services consisting of reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy and influence to decisions of service usage either simultaneously or partially acceptable.

Keywords : Decision to using Service, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Insurance, and Empathy.