

## ABSTRAK

**Zulpan Saputra, NIM 7103210069. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Pada CV. TAXI KITA BERSAMA. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2014.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari Kehandalan (*Reliability*), Bukti langsung (*Tangibles*), dan daya tanggap (*Responsiveness*) Terhadap keputusan pemakaian jasa pada CV.TAXI KITA BERSAMA.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan CV. TAXI KITA BERSAMA. Sampel diambil sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan – pertimbangan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari dimensi kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Adapun persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut

$$Y = 4,610 + 0,153 X_1 - 0,125 X_2 + 0,805 X_3 + 1.568$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa variabel kehandalan ( $X_1$ ) mempengaruhi keputusan pemakain jasa sebesar 0,153 atau 15,3%, diikuti variabel bukti langsung ( $X_2$ ) yang bertanda negatif mempengaruhi keputusan pemakaian jasa sebesar 0,125 atau 12,5% , dan variabel daya tanggap mempengaruhi keputusan pemakaian jasa sebesar 0,805 atau 80,5%

Kata kunci : Kehandalan (*reliability*), Bukti Langsung (*tangibles*),Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Keputusan Pemakaian Jasa

## ABSTRACT

**Zulpan Saputra, NIM 7103210069. Effect of Service Quality Decision Against Use of Services at CV. TAXI KITA BERSAMA. Thesis Department of Management, Faculty of Economics, University of Medan in 2014.**

This study aimed to determine the effect of service quality dimensions variable consisting of reliability (Reliability), direct evidence (Tangibles), and responsiveness (responsiveness) The decision on the use of services CV.TAXI KITA BERSAMA.

The population in this study is the customer CV. TAXI KITA BERSAMA. Samples taken as many as 96 respondents using Non-Probability Sampling technique with purposive sampling approach that sampling is done with consideration - specific considerations. The results showed that the quality of service that consists of the dimensions of reliability (reliability), direct evidence (tangibles), and responsiveness (responsiveness) has a positive and significant influence on the decision of service usage. Based on statistical data analysis, indicators in this study are valid and variables are reliable. In the classical assumption test, regression models multicollinearity free, does not occur heteroscedasticity, and the normal distribution. The regression equation is formed are as follows

$$Y = 4,610 + 0,153 X_1 - 0,125 X_2 + 0,805 X_3 + 1.568$$

The regression equation indicates that the variable reliability (X1) influence the decision usage of services by 0,153, or 15.3%, followed by direct evidence variables (X2) which is negative influence decisions service usage by 0,125 or 12.5%, and variable responsiveness influence decisions the use of services by 0.805 or 80.5%

Keywords: reliability (reliability), Direct Evidence (tangibles), responsiveness (Responsiveness) and Decision Services Usage