

INTISARI

Ahmad Syarif Hidayatullah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen PO Haryanto. Prodi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Wiraraja. Dosen Pembimbing I: Rusnani, SE. MM. Pembimbing II: Ahmad Ghufrohy, SE. MM.

Armada yang digunakan tidak jauh berbeda dengan kompetitornya, harga yang ditetapkan bersaing dan fasilitas yang disediakan standar (biasa digunakan). Fasilitas yang disediakan memang ada namun tidak semuanya berfungsi dengan baik (sesuai harapan). Salah satu contoh yaitu fasilitas *reclening seat* di mana ada salah satu kursi tuas pengatur kerebahan tidak berfungsi dengan baik. Jaringan wifi tersebut memang aktif, namun tidak bisa koneksi internet. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen PO Haryanto, apakah harga berpengaruh terhadap keputusan konsumen PO Haryanto, apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan konsumen PO Haryanto dan apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan konsumen PO Haryanto.

Jenis data terdiri dari subjek dan objek. Sumber data berasal dari primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian diperoleh secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen PO Haryanto, secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan konsumen PO Haryanto, secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap keputusan konsumen PO Haryanto. Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap keputusan konsumen PO Haryanto.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan keputusan konsumen