

ABSTRAK

Nury Tsaniyah Vica Malfin Wahyuni. 2023. Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Po Gunung Harta Di Kota Sumenep Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi. Skripsi : Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja, Pembimbing: Rusnani, S.E., M.M.

Kebutuhan sarana transportasi umum yang semakin hari semakin berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat yang dilatar belakangi oleh tuntutan kebutuhan dan kepentingan menjadikan usaha ini cukup menjanjikan. Dari banyaknya pilihan yang ada konsumen dihadapkan oleh banyak pilihan yang menurut mereka cocok. Konsumen akan melihat dari berbagai sisi sebelum memutuskan pilihan, mulai dari tarif, kualitas pelayanan hingga fasilitas menjadi indikator terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tarif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian PO Gunung Harta di Kota Sumenep dengan fasilitas sebagai variabel moderasi. Dalam menjawab permasalahan tersebut, jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan responden yang diambil sebanyak 40 diketahui dengan analisis tersebut pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan cara menyebarkan kuesioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu, uji statistik deskriptif, uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolonieritas, lineritas dan uji autokorelasi dan uji hipotesis (uji koefisien determinasi dan uji MRA).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan Tarif dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen. Berdasarkan uji MRA menyatakan bahwa Fasilitas tidak memperkuat pengaruh Tarif terhadap Keputusan Konsumen dan Fasilitas tidak memperkuat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen.

Kata Kunci: Tarif, Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Keputusan Konsumen.

ABSTRAK

Nury Tsaniyah Vica Malfin Wahyuni. 2023. *The Effect of Tariffs and Service Quality on Consumer Decisions Po Gunung Harta in Sumenep City with Facilities as a Moderating Variable.* Thesis: Management Study Programme, Faculty of Economics and Business, Wiraraja University, Supervisor: Rusnani, S.E, M.M.

The need for public transport facilities is increasingly developing along with the needs of the community. Along with the increasing mobility of the community which is motivated by the demands of needs and interests, this business is quite promising. Of the many choices available, consumers are faced with many choices that they think are suitable. Consumers will see from various sides before deciding on a choice, ranging from tariffs, service quality to facilities to indicators of purchasing decisions. This study aims to determine the effect of service quality tariffs on PO Gungung Harta purchasing decisions in Sumenep City with facilities as a moderating variable. In answering these problems, the type of research used is quantitative method with 40 respondents taken known with the analysis that sampling uses purposive sampling by distributing questionnaires. The data analysis techniques used are, descriptive statistical test, research instrument test (validity test and reliability test), classical assumption test (normality test, heteroscedasticity, multicolonierity, linerity and autocorrelation test and hypothesis testing (determination coefficient test and MRA test).

The results of this study indicate that tariffs and service quality partially affect consumer decisions. Based on the MRA test, it states that facilities do not strengthen the effect of tariffs on consumer decisions and facilities do not strengthen the effect of service quality on consumer decisions.

Keywords: *Tariffs, Service Quality, Facilities and Consumer Decisions.*