

ABSTRAKSI

NAMA : M. ARIEF RACHMAT RIZAL H.

NIM : 16.1011396

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN HARGA BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA EMKL PT. AMAN *WORLD LOGISTICS*.

Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis 2020

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Harga dan Keputusan Pembelian.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa EMKL Pada PT. Aman *World Logistics*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Aman *World Logistics* yang jumlahnya tidak terhingga atau dipastikan, sedangkan sampel pada penelitian ini mengambil 96 pelanggan PT. Aman *World Logistics*. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa, variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap keputusan pembelian (Y), Artinya apabila pelanggan dapat merasa puas dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan membuat pelanggan membeli jasa yang dijual. Variabel ketepatan waktu (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) Artinya apabila waktu yang diberikan baik, maka keputusan pembelian akan semakin meningkat. Variabel harga (X_3) memiliki hubungan yang signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) Artinya apabila harga yang diberikan baik, maka keputusan pembelian akan semakin meningkat. Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Harga terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Keputusan Pembelian, Artinya apabila Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Harga yang diberikan semakin baik maka akan meningkatkan keputusan pembelian dari pelanggan. Variabel yang berpengaruh paling dominan adalah kualitas pelayanan pelanggan dengan nilai beta sebesar 0,371.