

ABSTRAK

AHMAD FATONI. 14.11067

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIANKONSUMEN PADA PRODUK PT RUTAN SURABAYA

Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis. 2018

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen, PT Rutan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari daya tanggap dan jaminan, terhadap keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya dan (ii) untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan dominan berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya.

Penelitian ini dilaksanakan pada Produk PT Rutan Surabaya, dengan populasi dan sampel sebanyak 100 orang diambil secara *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah secara deskriptif untuk menjelaskan data penelitian dan deskripsi penelitian, sedangkan untuk menganalisis data kuantitatif menggunakan alat analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan hasil penelitian ini membuktikan dugaan hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu bahwa daya tanggap dan jaminan, secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya. Secara parsial daya tanggap dan jaminan, telah diterapkan dengan baik dalam mencapai keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik yang dominan berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya. Artinya konsumen telah mampu memahami bahwa Keputusan yang dirasakan ditentukan oleh pemberian pelayanan yang sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian karyawan yang nyata diterapkan kepada konsumen.