

ABSTRAK

EVA PUSPA DEWI. (2010), Pengaruh Pelayanan Dan Minat Beli Pelanggan Terhadap Pembelian Tiket Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

Pelayanan Jasa adalah sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pelayanan dan minat beli pelanggan berpengaruh positif terhadap pembelian tiket secara simultan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan dan untuk mengetahui sejauhmana pelayanan dan minat beli pelanggan berpengaruh positif terhadap pembelian tiket secara parsial pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian assosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan tiket di PT. Kereta Api Indonesia yang berjumlah sekitar 1015 pelanggan tiket, jadi pengambilan sampel yang penulis lakukan berjumlah 91 pelanggan tiket sebagai mewakili dari populasi yang 1015 pelanggan tiket di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/observasi dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah regresi linear berganda dengan memakai program software SPSS 15.00 for windows.

Dari perhitungan regresi berganda dapat konstanta sebesar 28,881 ; artinya jika pelayanan dan minat pembelian nilai adalah 0, maka pembelian tiket nilainya adalah 28,881. Dari perhitungan R Square (Determinasi) sebesar 0,150 atau (15%), artinya pelayanan dan minat beli pelanggan terhadap pembelian tiket pengaruh positif.

Berdasarkan perhitungan didapat nilai $F_{hitung} (7,747) > F_{tabel} (6,441)$, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara pelayanan dan minat pembelian terhadap pembelian tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan.

Kata Kunci : Pelayanan, Minat Beli Pelanggan, Pembelian Tiket