

RINGKASAN

PUTRI RAHMADANI. NPM. 088320040. "Pengaruh Pelayanan Perusahaan Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus PT. Antar Lintas Sumatera (ALS) Rute Medan-Padang". Skripsi 2012.

Pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan terjadinya kenyamanan antara penyedia jasa dan penggunanya, pelayanan merupakan pondasi dari bisnis. Membangun pelayanan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggan adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan kenyamanan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan perusahaan terhadap konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus PT. ALS rute Medan-Padang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa (penumpang) bus PT. ALS rute Medan - Padang yaitu berjumlah 10.950 orang dengan rata-rata 913 orang setiap bulannya. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier sederhana dengan menggunakan pengujian data bantuan SPSS 17.00 for windows®. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Sampel penelitian ini adalah penumpang PT. ALS rute Medan-Padang yang berjumlah 90 orang.

Hasil penelitian ini berdasarkan analisis regresi linier sederhana diketahui bahwa variabel pelayanan perusahaan berpengaruh positif terhadap konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus PT. ALS rute Medan-Padang, demikian hipotesis yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perusahaan harus lebih ditingkatkan agar jumlah konsumen juga lebih meningkat.

Kata Kunci : Pelayanan, Konsumen.