

ABSTRAK

Meli Masyripah, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga (Tarif) terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada Pelayanan Kereta Api (Studi Pada Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan).

Penelitian ini bertujuan agar dapat memahami seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga (tarif) terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan pada pelayanan kereta api.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi Argo Parahyangan PT. Kereta Api (Persero) Doap II Bandung dalam memasarkan jasa angkutan penumpang, yaitu jumlah penumpang selalu turun dari tahun ketahun, dan persaingan modal angkutan lainnya dengan tujuan angkutan yang sama, maka salah satu cara agar perusahaan tampil kompetitif dan dapat menarik konsumen adalah melalui kebijakan kualitas pelayanan dan harga (tarif) yang tepat.

Metode penelitian menggunakan metode yang bersifat deskriptif dan verifikatif dengan ukuran populasi 100 orang. Sedangkan analisis menggunakan analisis regresi, analisis kolerasi, koefisien determinasi dengan taraf signifikan sebesar 0,5 %

Berdasarkan penelitian dan hasil perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS 20.0 (*Statistical Product and Service Solution*), maka diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,358 artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan harga (tarif) terdapat keputusan konsumen dalam menggunakan jasa KA. Argo Parahyangan PT. Kereta Api (Persero) jurusan Bandung- Jakarta. Dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan dan harga (tarif) terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa KA. Argo Parahyangan pada PT. Kereta Api (persero) sebesar 35,8%, sedangkan sisanya 64,2% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dibahas oleh penyusun.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pada Pelayanan Kereta Api.