

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengetahui atribut transportasi yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus PO.Metropolitan, dan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap atribut transportasi jasa serta mengidentifikasi keputusan pelanggan PO.Metropolitan. Fasilitas, tarif dan kenyamanan adalah variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu penyewa atau pengguna bus dapat digunakan sebagai sampel minimal 1 kali pemakaian dan berumur diatas 17 tahun.

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan teknik analisa data analisis deskriptif, persentase pengolahan data, *Method Of Successive Interval* (MSI), analisis regresi linier berganda, uji korelasi, uji f, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel fasilitas (X_1), Tarif (X_2), dan kenyamanan (X_3) secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan pengguna jasa transportasi PO.Metropolitan. Dengan tanggapan responden terhadap atribut transportasi PO.Metropolitan adalah baik, dan kondisi keputusan pelanggan PO.Metropolitan adalah baik.

Kata Kunci : *Fasilitas, tarif, kenyamanan dan keputusan konsumen*

ABSTRACT

This study aims to identify and determine the transportation attributes that affect consumer decisions in using PO.Metropolitan bus transportation services, and

to determine the feedback of respondents towards the attributes of transport services, also to identify the PO.Metropolitan customer decisions. Facilities, rates and convenience are the variables which are used in this study . This research was conducted with purposive sampling method. Purposive sampling method is the determination of sample based on certain considerations that is tenant or bus users which can be used as a sample of at least 1 time usage and aged over 17 years.

In this study , the type of research which is used is descriptive causal research with quantitative methods . This research is tested by the validity and reliability test using data analysis techniques of descriptive analysis, data processing percentage, Method Of Successive Interval (MSI), multiple linear regression analysis, correlation test, f test, and the coefficient of determination .

Based on the results of this research can be known that the variable of facility (X_1) , Rate (X_2), and comfort (X_3) have positive effect simultaneously on the decision PO.Metropolitan transport service users. With feedback of respondents to attribute PO.Metropolitan transport is good, and the conditions of P.O Metropolitan customer decision is are good too.

Keyword : *Facilities, Rates, Comfort, Customer Decisions*