

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan Bus 27 Trans Jurusan Malang – Bandung. Selain itu untuk menguji pengaruh langsung harga, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dan menguji pengaruh tidak langsung harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Pada penelitian ini populasi dan sampel yang digunakan yaitu populasi adalah pelanggan yang pernah menggunakan Bus 27 Trans Jurusan Malang – Bandung yang tidak diketahui secara pasti. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non probability sampling* dengan focus pada *purposive sampling*, serta dengan menggunakan rumus Cochran diperoleh sehingga sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation modelling-partial least square* (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, dan kepuasan pelanggan yang ditunjukkan pelanggan Bus 27 Trans Jurusan Malang – Bandung termasuk ke dalam kategori sangat baik. Selain itu hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa harga berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian, keputusan pembelian berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, serta harga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian dan kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian.

Kata Kunci : harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, kepuasan pelanggan