**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN BUS**

**PT. BINTANG UTARA MEDAN**

**Oleh:**

**RODIATUN**

**183114006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga tiket terhadap keputusan konsumen menggunakan bus PT. Bintang Utara Medan. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 konsumen. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Berganda, Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi. Uji kesesuaian dengan menggunakan uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen dengan asumsi bahwa varaiabel lain dianggap konstan. Hasil persamaan analisis Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 13.434 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.660. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau 13.434 > 1.660, kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0.000 < 0.005 maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga variabel X1 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t hitung untuk variabel Harga Tiket (X2) sebesar 4.177 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.660. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau 4.177 > 1.660, kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0.000 < 0.005 maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga variabel X2 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai f hitung adalah 828.061 dengan tingkat sig 0,000 oleh karena itu nilai sig 0,000 < 0,005 dan nilai F hitung 828.061> F tabel 2.70 hal ini menunjukkan bahwan Ho ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X1, dan X2 secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y. Nilai R square (R2) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0.945 atau 94.5%, artinya persentase berpengaruh antara Kualitas Layanan dan Harga Tiket terhadap Keputusan Konsumen. Sedangkan sisanya 5.5% dijelaskan oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Harga Tiket dan Keputusan Konsumen

