

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF TICKET PRICE, QUALITY OF SERVICE AND FACILITIES ON CONSUMER DECISIONS IN USING PRIMAJASA TRANSPORTATION SERVICES IN THE CITY OF TASIKMALAYA**

**by:**

**Muhammad Nurul Ihsan  
NPM.183401068**

**Guided by:**

**Apip Supriadi  
Iis Surgawati**

*The purpose of this research is to analyze: a) consumer responses to ticket prices, service quality, facilities and consumer decisions in using Primajasa transportation services in the City of Tasikmalaya b) the effect of ticket prices, service quality and facilities partially on consumer decisions in using Primajasa transportation services in Tasikmalaya City and c) the effect of ticket prices, service quality and facilities together on consumer decisions in using Primajasa transportation services in Tasikmalaya City. This study used a sample of 100 people. The analytical tool used is multiple linear regression. The results of this study indicate that: a) responses to consumer decisions, ticket prices, and service quality are categorized as very good, facilities responses to Primajasa transportation services are categorized as good. b) the variable ticket prices, service quality and facilities have a significant positive effect on consumer decisions in using Primajasa transportation services in the city of Tasikmalaya. c) variable ticket prices, service quality and facilities have a significant effect on consumer decisions in using Primajasa transportation services in Tasikmalaya City.*

*Keywords: ticket prices, service quality, facilities and consumer decisions.*

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH HARGA TIKET, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PRIMAJASA DI KOTA TASIKMALAYA**

**Oleh:**

**Muhammad Nurul Ihsan  
NPM.183401068**

**Pembimbing:  
Apip Supriadi  
Iis Surgawati**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: a) tanggapan konsumen terhadap harga tiket, kualitas pelayanan, fasilitas dan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya b) pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya dan c) pengaruh harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: a) tanggapan terhadap keputusan konsumen, harga tiket, dan kualitas pelayanan dikategorikan sangat baik, tanggapan fasilitas pada jasa transportasi Primajasa dikategorikan baik. b) variabel harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di kota Tasikmalaya. c) variabel harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.

Kata kunci: harga tiket, kualitas pelayanan, fasilitas dan keputusan konsumen.