

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi mengenai bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi. Citra perusahaan terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi serta bagaimana fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pemancangan paku bumi pada CV. Karisma Pondasi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen CV. Karisma Pondasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampel jenuh dimana seluruh populasi dijadikan sampel sehingga jumlah sampel total sebesar 80 responden. Teknik analisis data penelitian ini meliputi analisis uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji signifikansi parameter individual, uji signifikansi simultan dan uji koefisien determinasi.

Dari hasil analisis uji validitas, teridentifikasi bahwa nilai r hitung untuk setiap instrument kuesioner bernilai lebih tinggi dari r tabel yaitu 0,219 sehingga didapatkan kesimpulan bahwa seluruh instrument kuesioner termasuk valid. Untuk hasil analisis uji reliabilitas, teridentifikasi bahwa nilai *cronbach alpha* untuk setiap variabel penelitian yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, citra perusahaan dan keputusan menggunakan jasa bernilai lebih tinggi dari 0,60 sehingga didapatkan kesimpulan bahwa seluruh instrumen kuesioner variabel terbukti handal (*reliable*). Dari hasil analisis uji asumsi klasik terbukti bahwa seluruh data dan model regresi bebas dari masalah normalitas, multikolinieritas dan heterokedastisitas. Hasil analisis regresi linear berganda membuktikan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan memberikan nilai pengaruh positif terhadap tingkat keputusan menggunakan jasa. Hasil analisis uji hipotesis parsial (uji t) penelitian membuktikan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat keputusan menggunakan jasa dibuktikan nilai uji t 2.170 dengan nilai signifikan variabel fasilitas $0,033 < 0,05$, kualitas pelayanan nilai uji t 2.585 dengan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ dan citra perusahaan nilai uji t 2.731 dengan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$. Hasil analisis uji hipotesis simultan atau uji F membuktikan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan mampu berpengaruh secara simultan terhadap tingkat keputusan menggunakan jasa dibuktikan dengan tingkat signifikan uji F model regresi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil analisis uji koefisien determinasi membuktikan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan citra perusahaan mampu menjelaskan serta memprediksi nilai variabel keputusan menggunakan jasa sebesar 64,2%, sementara nilai 35,8% lainnya dijelaskan dan diprediksi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian yang dilakukan.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Keputusan menggunakan Jasa.