

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan sudut pandang konsumen, sehingga baik buruknya kualitas pelayanan pada suatu perusahaan juga tergantung pada persepsi konsumen. Minat berperilaku dipandang sebagai indikator yang menunjukkan konsumen akan tetap atau menjauh pada suatu perusahaan jasa. Minat berperilaku terbagi menjadi dua, yaitu minat berperilaku yang disukai (*favourable behavioral intention*) dan minat berperilaku yang tidak disukai (*unfavourable behavioral intention*)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa angkutan laut barang PT.Mediterranean Shipping Company Surabaya. Disini yang diteliti adalah konsumen yang telah menggunakan jasa angkutan laut PT. Mediterranean Shipping Company Surabaya, sehingga penyedia jasa dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pengguna jasa tidak hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan outputnya saja melainkan juga prosesnya.

Variabel persepsi atas kualitas pelayanan yang digunakan diambil dari Zeithaml, Parasuraman, Berry (1998:26) yaitu tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah :

$$Y = -0,295 + 0,201X_1 + 0,344X_2 + 0,288X_3 + 0,292X_4 + 0,277X_5$$

Sesuai dengan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan, baik secara simultan maupun secara parsial. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji F dimana Fhitung lebih besar daripada F tabel. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel.

Variabel independen yang berpengaruh paling besar adalah keandalan (*reliability*), kemudian diikuti oleh daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Sedangkan Variabel yang pengaruhnya paling kecil adalah tampilan fisik (*tangibles*).