

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti jasa terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa konstruksi PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Divisi Konstruksi I, dan untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa konstruksi PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Divisi Konstruksi I.

Metode Penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dan verifikatif. Objek penelitian ini adalah pelanggan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Divisi Konstruksi I sebanyak 30 perusahaan. Teknik pengumpulan data adalah studi lapangan dan pustaka yang meliputi observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan regresi multiple.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama bukti jasa yang terdiri dari *people, process dan physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa konstruksi PT Adhi Karya (persero) Tbk. Hal ini ditunjukkan melalui besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,6%. Sedangkan besarnya keeratan hubungan antara bukti jasa dan keputusan pelanggan menggunakan jasa konstruksi PT Adhi Karya (persero) Tbk ditunjukkan oleh besarnya koefisien korelasi (r) sebesar 87,5. Ini artinya hipotesis nol yang diajukan ditolak dengan pengertian bahwa bukti jasa yang terdiri dari *people, process dan physical evidence* mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa konstruksi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa gambaran bukti jasa dan keputusan pelanggan menggunakan jasa cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang kinerjanya masih dibawah rata-rata. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara bukti jasa yang terdiri dari *people, process dan physical evidence* terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa baik secara parsial maupun simultan.

Saran yang diajukan berdasarkan kesimpulan penelitian adalah dengan meningkatkan kualitas bukti jasa secara keseluruhan, perusahaan perlu memperhatikan dimensi *people, process, serta physical evidence* melalui peningkatan kualitas karyawan, proses pelayanan yang cepat, dan penyediaan sarana dan prasarana yang baik di lokasi proyek.