

## ABSTRAK

Lovely Nanda Putra (0707867), “pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menggunakan Maskapai Batavia Air Rute Jakarta-Padang” (Survei pada pengguna Maskapai Batavia Air di UPI, UNPAD dan ITB), dibawah bimbingan Drs. Girang Razati, M.Si. dan Ayu Krishna Y., S.Sos., M.M.

Setiap perusahaan jasa dituntut melakukan strategi yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan dalam rangka menghadapi persaingan yang tinggi, untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan usaha dari perusahaan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang baik sehingga mempengaruhi keputusan membeli oleh konsumen.

Batavia Air harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Rendahnya jumlah penumpang Maskapai Batavia Air di Indonesia adalah merupakan indikasi dari cukup banyaknya para penumpang memilih menggunakan maskapai lain khususnya untuk rute Jakarta-Padang, penurunan jumlah penumpang disebabkan oleh sarana yang diberikan oleh Batavia Air tidak mendukung kenyamanan penumpang, *physical evidence* menjadi alasan para penumpang maskapai penerbangan untuk mengambil keputusan menggunakan.

Penelitian ini bertujuan 1) Mengetahui bagaimana penerapan *physical evidence* yang dilaksanakan oleh Batavia Air, 2) Bagaimana keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan maskapai Batavia Air, 3) Mengetahui keputusan menggunakan penerbangan yang terdiri dari *facility design, equipment, signage, employe dress* atau dari *guarantee*. Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berasal dari padang di UPI, UNPAD, ITB dan pernah menggunakan maskapai Batavia Air. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *physical evidence* (X) keputusan menggunakan (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik sampel jenuh dengan jumlah sampel 75 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu *software* komputer SPSS 16.0 *for windows*

**Kata Kunci** : *Physical Evidence , Keputusan Menggunakan*

## ABSTRACT

Lovely Nanda Putra (0707867), “The Influence of Physical Evidence Againsts Costumer Decisions Using Batavia Air From Jakarta to Padang” (Survey on Users Airline At UPI, UNPAD dan ITB), Under Guidance of Drs. Girang Razati, M.si. dan Ayu Krishna Y, S.Sos., M.M.

*Each service companies charged with a good strategy to achieve corporate objective in order to face high competition, to achieve that goal requires effort from the company to provide better facilities and infrastructure that influence buying decision by consumer.*

*Batavia Air had to give the best service to consumer, low number of passenger Batavia Air, an indication of sufficient number passenger choosing to use other airline particular for Jakarta-Padang, caused by decrease in the number of passenger vehicle provide by Batavia Air does not support passenger comfort, physical evidence, the reason for airline, passengers flight to make decisions using.*

*This study aims to 1) Determine how to application of physical evidence undertaken by Batavia Air, 2) How can consumer's decision to choose and use the airline Batavia Air, 3) knowing the decision to use the flight consisting of facility design, equipment, signage, employe dress and guarantee. Object in this study were student from field in UPI, UNPAD and ITB, and never use Batavia Air. The independent variable in this study is Physical Evidence (X), Costumer Decision (Y). This type of research is descriptive verification, and the method used in explanatory saturated sample survey technique with a sample of 75 respondents. The data analysis technique used is simple liner regression with computer software tools SPSS 16.0 for windows.*

**Keyword :** *physical evidence, costumer decisions*