

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas sistem layanan, lingkungan fisik jasa, dan personil kontak guna mempengaruhi keputusan pembelian, dimana nilai utilitarian dan citra perusahaan digunakan sebagai variabel intervening antara variabel kualitas sistem layanan, lingkungan fisik jasa, dan personil kontak terhadap keputusan pembelian konsumen pada BRT Trans Semarang.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dimana responden dalam penelitian ini merupakan pengguna BRT Trans Semarang dan tinggal. Hasil jawaban dari 175 responden kemudian dianalisis menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) 22 dengan teknik analisis Regresi Linier Berganda. Regresi pertama untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem layanan terhadap nilai utilitarian. Regresi kedua untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik jasa dan personil kontak terhadap citra perusahaan. Selanjutnya, regresi ketiga untuk menganalisis pengaruh nilai utilitarian dan citra perusahaan terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap nilai utilitarian. Lingkungan fisik jasa dan personil kontak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra perusahaan. Serta, nilai utilitarian dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Sistem Layanan, Lingkungan Fisik Jasa, Personil Kontak, Nilai Utilitarian, Citra Perusahaan, Keputusan Pembelian.