

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENGUNAKAN JASA PENGGILINGAN PADI SRI RAHAYU DI DUSUN WONOREJO DESA MUKTIJAYA KECAMATAN RIMBA MELINTANG KABUPATEN ROKAN HILIR

OLEH:

MUHAMMAD SULWAHYUDI

125210131

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa penggilingan padi di Dusun Wonorejo Desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang berjumlah 60 KK. Dari populasi tersebut peneliti mengambil sampel sebanyak 37 KK pengguna jasa. Hasil dari penelitian menggunakan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa diperoleh korelasi (hubungan) positif kuat antara variabel pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa Penggilingan Padi Sri Rahayu di Dusun Wonorejo Desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir R^2 sebesar 0,806 atau (80,6%) yang merupakan variabel dependen yaitu pelayanan dan kepuasan pelanggan, sisanya sebesar 19,4%, nilai (X_1) t-hitung 1,221 < t-tabel 2,030 dengan tingkat sig = 0,230 maka pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, nilai (X_2) t-hitung 4,285 > t-tabel 2,030 dengan tingkat sig = 0,000 maka kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa X_1 dependen tidak berpengaruh terhadap Y independen, sedangkan X_2 dependen berpengaruh terhadap Y independen.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Penggunaan Jasa.