

## ABSTRAK

**DJOHAN, Analisis Faktor Bauran Pemasaran Yang Mempengaruhi Minat beli Konsumen Terhadap Jasa Angkutan Travel PO. CSH 88 Palembang. (Dibawah bimbingan Bapak Drs. Amiruddin, M.M., M.B.A., dan Ibu M.J. Tyra, S.E., M.M. )**

Menghadapi persaingan yang begitu ketat di dalam dunia bisnis transportasi, setiap perusahaan membutuhkan strategi pemasaran yang tepat, dan yang berorientasi pada konsumen. Didalam penyusunan program dan strategi pemasaran perusahaan harus benar-benar memahami keinginan konsumen agar perusahaan dapat mengikuti perkembangan dan perubahan dari perilaku, sikap, kebutuhan, dan selera konsumen. Hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pemasaran. Penelitian ini menggunakan teori bauran pemasaran jasa yang terdiri dari 4 P yaitu *product*, *price*, *place*, dan *promotion*, dan diperluas lagi dengan *people*, *customer service*, dan *process*. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan atau konsumen yang menggunakan jasa transportasi angkutan Travel PO. CSH 88 Palembang. Jumlah responden yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yang selanjutnya data dari kuesioner tersebut dianalisis dengan menggunakan bantuan rekapitulasi jawaban responden. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa faktor bauran pemasaran yang mempengaruhi minat beli konsumen terhadap jasa angkutan Travel PO. CSH 88 Palembang adalah : produk (kondisi AC, iringan musik, pemilihan *restaurant* tempat istirahat, kenyamanan tempat duduk dan fasilitas bantal), harga tiket yang kompetitif, promosi di surat kabar, orang dan layanan pelanggan (keterampilan sopir, pelayanan sopir dan kenek, pelayanan karyawan saat pelanggan membutuhkan informasi pemesanan tiket dan informasi lain-lain), proses pengecekan kondisi mobil. Sedangkan faktor bauran yang tidak mempengaruhi minat beli konsumen adalah produk (*snack* yang disediakan), tempat lokasi pelayanan, orang dan layanan pelanggan saat menyampaikan keluhan atau *complain*.

Kata Kunci : Faktor Bauran Pemasaran.