

ABSTRACT

This study aims to determine the Influence Factor Analysis of Quality of Service and Customer to Customer Loyalty Kepuasan on Natural Resources Transportation Services Bus Terminal Kalideres in West Jakarta. Data were collected through 50 respondents using quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of data is the statistical analysis in the form of multiple linear regression, the application used was SPSS version 21.

The results of this study showed that partially and simultaneously, variable quality of service and customer satisfaction influence on Customer Loyalty on Natural Resources Transportation Services Bus Terminal Kalideres in West Jakarta. This is evidenced from the results of simultaneous test (F test) and the results of the partial test (t test) also showed significant values of two independent variables that support the hypothesis. Therefore the test results of this study suggest that there simultaneously influence between the variables of service quality and customer satisfaction with Customer Loyalty on Natural Resources Transportation Services Bus Terminal Kalideres in West Jakarta.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus Sumber Alam di Terminal Kalideres Jakarta Barat. Data dikumpulkan melalui 50 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisa data yang digunakan adalah analisis statistic dalam bentuk uji regresi linier berganda, aplikasi yang digunakan adalah aplikasi SPSS versi 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus Sumber Alam di Terminal Kalideres Jakarta Barat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari kedua variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus Sumber Alam di Terminal Kalideres Jakarta Barat.

Kata kunci: kualitas Layanan, kepuasan konsumen, loyalitas Pelanggan