

ABSTRACT

This research aims to understand the influence of price, quality of service to customer satisfaction are APTB bus route Tangerang Plawad Poris – Pulo Gadung. This study was conducted on 120 respondents using a sampling technique in this research convenience sampling and nonprobability sampling with purposive techniques of sampling. To test the validity, reliability and hypothesis testing using the application Structural Equation Modeling (SEM) with LISREL 8.80 and SPSS 20.

The Results of analysis by using SEM showed that of the three hypotheses contained in the existing two research hypotheses significant effect. Price has a significant positive effect on customer satisfaction and customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. While the one hypotheses that influence is not significant that the quality of service quality not significant effect on customer satisfaction, customer APTB bus route Tangerang Plawad Poris – Pulo Gadung.

Keywords: price, service quality, customer satisfaction, customer loyalty.



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari harga, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam upaya peningkatan loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah pelanggan bus APTB trayek Tangerang Poris Plawad – Pulo Gadung. Penelitian ini dilakukan terhadap 120 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *sonvenience sampling* dan nonprobability sampling dengan teknik sampling *purposive*. Untuk menguji validitas, reliabilitas dan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan LISREL 8.80 dan SPSS 20.

Hasil analisis dengan menggunakan SEM menunjukkan bahwa dari 3 hipotesis yang terdapat dalam penelitian ada 2 hipotesis yang berpengaruh signifikan. Harga memiliki efek positif yang signifikan pada kepuasan pelanggan dan Kepuasan Pelanggan memiliki efek positif yang signifikan pada loyalitas pelanggan. Sedangkan 1 hipotesis yang berpengaruh tidak signifikan yaitu kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pada pelanggan bus APTB trayek Tangerang Poris Plawad – Pulo Gadung.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

