

## **ABSTRACT**

*This thesis aims to find out the influence of the service quality and customer trust to customer loyalty of Busway Transjakarta. The methods used in this research is descriptive and quantitative data collection methods through the questionnaire. The population in this research is that uses Busway Transjakarta service more than once. The sample used in this study of 100 people with the approach of the accidental sampling (sampling by chance). Methods of analysis used in this study was multiple linear regression. Research results showed the service quality and customer trust simultaneously (simultaneous) positive and significant effect of customer loyalty of Busway Transjakarta. Service quality is partially positive and significant effect on customer loyalty and customer trust is partially positive and significant effect on customer loyalty. Customer trust gives the greatest influence to customer loyalty of Busway Transjakarta.*

**Keyword: Service Quality, Customer Trust, Customer Loyalty, Busway Transjakarta**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas konsumen Busway Transjakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan layanan Busway Transjakarta lebih dari satu kali. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan pendekatan *accidental sampling* (pengambilan sampel secara kebetulan). Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Busway Transjakarta. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Busway Transjakarta dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Busway Transjakarta. Variabel kepercayaan pelanggan memberikan pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas konsumen Busway Transjakarta.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Konsumen, Busway Transjakarta**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA