

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan bus Sugeng Rahayu di Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang diperoleh sebanyak 99 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Regresi Berganda dan Analisis Jalur menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji t serta koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh bahwa: (1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus Sugeng Rahayu. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan bus Sugeng Rahayu. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan bus Sugeng Rahayu. (4) Kepuasan pelanggan bisa memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in forming the loyalty of bus customer Sugeng Rahayu in Yogyakarta. In this study the sample obtained as many as 99 respondents selected by using purposive sampling method with data collection techniques using questionnaires. The analysis tools used are Simple Linear Regression Analysis, Multiple Regression Analysis and Path Analysis using validity test, reliability test, t test and coefficient of determination by using SPSS 25.0 application.

Based on the analysis that has been done obtained that: (1) Quality of service have positive and significant influence to customer satisfaction of bus of Sugeng Rahayu. (2) Quality of service have positive and significant influence to customer loyalty of bus of Sugeng Rahayu. (3) Customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty of Sugeng Rahayu bus. (4) Customer satisfaction can mediate the influence of service quality on customer loyalty

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty