

ABSTRAKSI

Studi dalam penelitian ini mengenai analisis pengaruh kepuasan pelanggan, citra perusahaan, dan kepercayaan pelanggan Bus Patas Efisiensi terhadap loyalitas pelanggan di daerah istimewa Yogyakarta. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan Bus Patas Efisiensi, (2) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Bus Patas Efisiensi.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dan analisis regresi sederhana. Kepuasan pelanggan, Citra perusahaan dan Kepercayaan pelanggan sebagai variabel independen, sedangkan Loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden dengan teknik *purposive* sampling dan menggunakan kuesioner untuk memperoleh data.

Hasil penelitian ini menemukan kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Bus Patas Efisiensi; dan kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Bus Patas Efisiensi di daerah istimewa Yogyakarta.

Kata Kunci: Pengaruh, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan