

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan serta implikasinya terhadap Loyalitas pengguna bus Trans Jogja” disusun oleh Peppyana Suryadi no. Mahasiswa 152110018 dengan dosen pembimbing I Humam Santoso Utomo, M.AB dan dosen pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna bus Trans Jogja, untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pengguna bus Trans Jogja, untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas, untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap loyalitas untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna jasa bus Trans Jogja, untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna jasa bus Trans Jogja dan untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas pengguna bus Trans Jogja.

Populasi dari penelitian ini adalah 136 pengguna bus Trans Jogja yang tersebar di 8 selter trayek khusus. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *caranonproportioned unstratified random sampling* yang merupakan bagian dari teknik *probability sampling*. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis jalur (Path Analysis) yang merupakan teknik analisis dari regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna t_{hitung} 8,907 dan p value sebesar $0,000 < 0,05$, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari harga terhadap kepuasan pengguna t_{hitung} 7,048 dan p value sebesar $0,000 < 0,05$, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna t_{hitung} 8,199 dan p value sebesar $0,000 < 0,05$, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari harga terhadap loyalitas t_{hitung} 7,186 dan p value sebesar $0,000 < 0,05$, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas kepuasan pengguna, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari harga terhadap loyalitas melalui kepuasan dan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan terhadap loyalitas pengguna t_{hitung} 9,796 dan p value sebesar $0,000 < 0,05$.

Penulis menyarankan hendaknya meningkatkan kinerja pada atribut yang nilainya paling rendah yaitu waktu kedatangan dan keberangkatan bus, ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus sangat penting karena mayoritas pengguna bus Trans Jogja adalah pelajar dan mahasiswa sehingga memerlukan ketepatan dalam waktu keberangkatan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan, Loyalitas