

## ABSTRAKSI

HANINDYO PRATOMO PUTRO. Analisis Pengaruh Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada sarana transportasi Trans Jogja). (Dibimbing oleh Danang Yudhiantoro, SE, Msi. dan Nilmawati, SE, Msi.)

Saat ini perkembangan jasa pelayanan transportasi dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya penyedia jasa pelayanan transportasi yang berkembang pada saat ini khususnya yang ada di daerah Yogyakarta. Perusahaan penyedia jasa transportasi berusaha untuk menarik pelanggan, diharapkan agar pelanggan tersebut loyal dan terjadi pembelian ulang, hal ini akan membuat pelanggan tidak mudah beralih ke produk lain, sehingga tetap dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan penjualan dan juga perusahaan harus menetapkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Banyak perusahaan yang tidak dapat mencapai sasaran penjualan, hal ini sering dikarenakan oleh kurang tepatnya perusahaan dalam memberikan strategi kepuasan pelanggan, sehingga kesetiaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan sulit untuk dipertahankan. Untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pihak perusahaan atau pengusaha dituntut untuk selalu tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Dalam industri jasa, citra merupakan hal yang sangat penting sebab akan mempengaruhi pandangan seseorang terhadap sebuah produk. Dengan adanya masalah tersebut, dan untuk menghadapi persaingan maka perlu dirumuskan strategi pengembangan usaha yang tepat untuk penyedia jasa transportasi Trans Jogja

Tujuan Penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel citra dan kepuasan pelanggan secara bersama - sama terhadap loyalitas pelanggan pada model transportasi Trans Jogja. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel citra dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada model transportasi Trans Jogja.

Penelitian dilakukan pada perusahaan jasa transportasi Trans Jogja yang beralamat di Jln Wonosari km 4.5, no 24 b, Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa Trans Jogja. Sedangkan sampelnya pengguna jasa yang sudah menggunakan jasa Trans Jogja sebanyak 2 kali dengan besaran sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, uji serentak (F), uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), Uji parsial (t).

Hasil uji serentak ditemukan bahwa Citra dan Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini berarti bahwa konsumen akan melakukan menggunakan jasa kembali ketika Trans Jogja memiliki lokasi yang strategis, fasilitas fisik yang menarik, reputasi yang bagus, layanan yang baik, toko yang bersih dan harga yang terjangkau. Secara parsial, ditemukan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Ini berarti bahwa meningkatnya citra akan meningkatkan loyalitas konsumen dan sebaliknya, menurunnya citra akan menurunkan loyalitas konsumen, jika Trans Jogja memiliki letak yang strategis, mempunyai harga yang mudah di jangkau, mempunyai suasana yang nyaman, dan reputasi yang bagus maka konsumen akan menggunakan jasa kembali dan merekomendasikan kepada teman. Secara parsial, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Ini berarti bahwa meningkatnya kepuasan pelanggan akan meningkatkan loyalitas konsumen dan sebaliknya, menurunnya kepuasan pelanggan akan menurunkan loyalitas konsumen, apabila karyawan selalu cekatan, berpenampilan menarik dan dapat memberikan informasi yang jelas, mempunyai suasana nyaman, maka konsumen akan menggunakan jasa kembali dan merekomendasikan kepada teman

Kata kunci : Jasa transportasi, citra, kepuasan, loyalitas, Trans Jogja, regresi linier berganda.