

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Yanti Trayek Kota Batusangkar – Kota Padang

Oleh: Fitri Mariyani

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan 1) Pengaruh kepuasan atas bukti fisik terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti, 2). Pengaruh kepuasan atas empati terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti, 3) Pengaruh kepuasan atas keandalan terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti, 4). Pengaruh kepuasan atas daya tanggap terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti, 5). Pengaruh kepuasan atas jaminan terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti. 6). Pengaruh kepuasan atas kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa bus Yanti Trayek Kota Batusangkar – Kota Padang minimal dua kali atau lebih. Sedangkan sampelnya sebanyak 100 orang pelanggan dengan menggunakan rumus cochrane. Selanjutnya teknik sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling Method*. Data yang diperlukan diperoleh dari Dinas Perhubungan, PT.Yanti, Pelanggan PT.Yanti serta Kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kepuasan atas bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti. 2). Kepuasan atas empati tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti. 3). Kepuasan atas keandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti. 4). Kepuasan atas daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti. 5). Kepuasan atas jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti. 6). Kepuasan atas dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT.Yanti.