

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Angkutan Sewa AWR di Kota Padang

Oleh: Zulfadhli

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan (3) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah kausatif. Penelitian ini dilakukan di PT. AWR Travel Padang. Populasi penelitian ini seluruh masyarakat kota padang yang pernah menggunakan jasa travel AWR yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan program SPSS Versi 21.0.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT. AWR Travel Padang memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 74,96% dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh sebesar 74,28%. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.