

## ABSTRAK

**Fera Mardiana (15053008/2015) : Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Otobus Kurnia (PO. Kurnia) Rute Padang-Medan**

**Pembimbing : Rose Rahmidani, S.Pd, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan perusahaan otobus Kurnia (PO. Kurnia) rute Padang-Medan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa (penumpang) PO. Kurnia rute Padang-Medan. Sampel diambil menggunakan rumus Cochran dengan 100 responden dan dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang bus Kurnia dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) harga, kepercayaan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (3) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (4) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan**