

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI BUS RAPID TRANS SEMARANG

WIMAR DIKA SAPUTRA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001920@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Keberadaan transportasi sebagai pendukung pergerakan masyarakat akan memberikan implikasi positif terhadap semakin meningkatnya pertumbuhan dan perkembangan suatu kota. Namun, perkembangan transportasi sampai saat ini tidak hanya memberikan implikasi positif tetapi juga implikasi negatif, seperti kemacetan, kesemrawutan, dan kecelakaan lalulintas. Adapun yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh pelanggan Bus Rapid Trans Semarang tahun 2014. Sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 96 orang. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan di Bus Rapid Trans Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang berarti antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian, artinya apabila kepercayaan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara harga terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila harga meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga dan Loyalitas pelanggan

IMPACT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND PRICE TO CUSTOMER LOYALTY IN A BUS RAPID TRANS SEMARANG

WIMAR DIKA SAPUTRA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001920@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The existence of public transport as a supporter of the movement will give positive implications for increasing the growth and development of a city. However, the development of transport till today not only provide positive implications but also negative implications, such as congestion, chaos, and traffic accidents. The population is used as the entire customer Bus Rapid Trans Semarang 2014 samples taken in the study was obtained for 96.04 then rounded up to 96 people. So samples taken in this study is the customer in Bus Rapid Trans Semarang.

The results showed that there is a significant impact of service quality on purchasing decisions, it means if the service quality increases, will increase customer loyalty. There is a significant effect between trust on purchasing decisions, meaning that if the trust of customers increases, will increase customer loyalty. There is a significant influence of price on customer loyalty, meaning that if the price increases, customer loyalty will increase

Keyword : Service Quality, Trust, Price and Customer Loyalty