

Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pengguna Bus Damri di Kota Semarang

NURDIAN SYAIFUDIN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : dyan.riris@yahoo.com

ABSTRAK

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan bus damri di kota semarang, yang meliputi: pertama, pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas sebagian pengguna bus Damri; kedua, pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan bus damri; ketiga, pengaruh loyalitas paling dominan adalah dimensi pengguna, analisis secara individu dihubungkan dengan analisis secara bersama-sama, di mana pengguna bus Damri di Kota Semarang. dengan menggunakan rumus Slovin, studi dari 100 pengguna bus damri dari enam jurusan trayek bus damri,. teknik pengumpulan data kuesioner yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan teknik Model absorvasi untuk memeriksa pola hubungan yang membentuk model, menggunakan alat analisis yang dapat menjelaskan serempak dan parsial hubungan, dimana multivariat menggunakan spss versian 16. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien: kedua, kualitas layanan terdiri dari tangible, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pengguna bus damri: ketiga, keandalan merupakan dimensi yang memiliki pengaruh dominan terhadap loyalitas pengguna bus damri

kata kunci: kualitas jasa ,loyalitas pelanggan

Kata Kunci :

Analysis of the Influence of Service Quality on Customers` Loyalty to `Bus Damri` in Semarang

NURDIAN SYAIFUDIN

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : dyan.riris@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to determine the impact analysis of service quality on customer loyalty Damri bus in the city of Semarang, which include: first, the influence of service quality to loyalty of most users Damri bus and secondly, the influence of service quality on customer loyalty Damri bus; third, the most dominant influence loyalty is the dimension of the user, the analysis of individual associated with the analysis together, where users Damri bus in the city of Semarang. using the formula Slovin, a study of 100 users in six major bus routes Damri Damri bus. techniques of data collection questionnaire conducted by using questionnaires and techniques to examine patterns absorvasi models that form the model of the relationship, using analysis tools that can explain the simultaneous and partial relations, which uses multivariate version spss 16. These results indicate that: first, the quality of service that consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously affect patient loyalty: the second, consisting of tangible service quality, reliability, responsiveness, assurance, and empathy partially influence on user loyalty Damri bus: three, reliability is a dimension that has a dominant influence on user loyalty Damri bus

Key words: quality of service, customer loyalty

Keyword :