

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN ORGANDA (PO) HANDOYO DI SOLO**

**AAN SANJAYA**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : [aan\\_sanjaya19@yahoo.co.id](mailto:aan_sanjaya19@yahoo.co.id)*

### **ABSTRAK**

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi bis malam adalah Perusahaan Organda (PO) Handoyo, Jl. Bangak " Boyolali, KM 25, di Solo. PO. Handoyo merupakan perusahaan transportasi yang beroperasi pada malam hari (bis malam) dan termasuk bis malam antara kota antar propinsi. Kelas yang ditawarkan pada penumpang adalah AC Ekonomi. Saat ini setiap bulannya penumpang PO. Handoyo terjadi fluktuatif, namun cenderung turun karena menyebarnya penumpang ke armada lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen PO. Handoyo dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen PO. Handoyo.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen PO. Handoyo yang berjumlah 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM) .

Hasil analisis dengan menggunakan SEM menunjukkan bahwa: 1). bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen 2). keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen 3). daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen 4). jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen 5). empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen 6). kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen)..

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

## **INFLUENCE OF SERVICE QUALITY on CUSTOMER SATISFACTION and CUSTOMER LOYALTY IN ORGANDA Company Handoyo IN SOLO**

**AAN SANJAYA**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : [aan\\_sanjaya19@yahoo.co.id](mailto:aan_sanjaya19@yahoo.co.id)*

### **ABSTRACT**

One company engaged in the transportation service is a night bus Organda Company (PO) Handoyo, Jl. Bangak - Boyolali, KM 25, in Solo. PO. Handoyo is a transportation company that operates at night (night bus) and including the night bus between inter-provincial cities. Classes are offered in AC Economy passengers. Nowadays PO passengers every month. Handoyo happen fluctuate, but it tends to fall as the fleet spread to other passengers. The purpose of this study was to analyze the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards customer satisfaction PO. Handoyo and the effect of customer satisfaction on customer loyalty PO. Handoyo.

The samples in this study were part of consumers PO. Handoyo which amounted to 100 consumers. Methods of data collection using questionnaires. The analysis technique used is the Structural Equation Model (SEM).

The results of the analysis by using the SEM indicate that: 1). Physical evidence of a positive and significant impact on customer satisfaction 2). the reliability of a positive and significant impact on customer satisfaction 3). responsiveness has positive and significant impact on customer satisfaction 4). guarantee a positive and significant impact on customer satisfaction 5). empathy have a positive and significant impact on customer satisfaction 6). customer satisfaction has positive and significant impact on customer loyalty) ..

Keywords: Physical Evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

Keyword : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen