

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan pada pengguna layanan bus kampus UNDIP. Lebih rinci lagi penelitian ini akan memeriksa hubungan antara loyalitas pelanggan dengan kualitas layanan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode survei melalui teknik *convenience sampling* kepada mahasiswa yang pernah menggunakan layanan bus kampus lebih dari satu kali. Sebanyak 177 data jawaban responden terkumpul untuk kemudian dianalisis menggunakan *structural equation modeling partial least square* (SEM-PLS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung, namun memiliki berpengaruh positif signifikan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Kemudian kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan temuan yang ada, pengelola layanan bus kampus dapat mengembangkan strategi guna memberikan layanan yang lebih mudah dan berkualitas agar mahasiswa semakin puas dengan layanan sehingga meningkatkan loyalitas mereka untuk menggunakan bus kampus UNDIP.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, bus kampus, mahasiswa