

## ABSTRAK

Industri transportasi berkembang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih baik. Namun, di tengah pertumbuhan ini, khususnya perusahaan jasa transportasi bus tengah menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan akibat persaingan ketat, ulasan negatif, serta permasalahan seperti kecelakaan yang dapat mempengaruhi citra merek perusahaan. Dalam konteks ini, penelitian menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai pendekatan teoritis untuk memahami bagaimana kualitas layanan, pengalaman pelanggan, dan citra merek memengaruhi loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. TPB menekankan bahwa perilaku pelanggan dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku, sehingga faktor-faktor tersebut berperan dalam membentuk loyalitas terhadap layanan transportasi bus.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan layanan PO Bus Rosalia Indah lebih dari satu kali selama 1 tahun terakhir di Kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 130 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat analisis AMOS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, pengalaman pelanggan, dan citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan, pengalaman pelanggan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, PO Bus Rosalia Indah perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan, menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, serta membangun citra merek yang kuat.

Kata kunci: Kualitas layanan, loyalitas pelanggan, Jasa transportasi bus, Theory of Planned Behavior