

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan penjualan PO Padang Aran dalam kurun waktu 2013-2015. Penurunan penjualan ini dapat dirumuskan bahwa bagaimana konsumen loyal terhadap jasa tersebut melalui kepuasan saat menggunakan PO Padang Aran ditengah fenomena persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan bus pariwisata PO Padang Aran.

Sampel dalam penelitian ini sebesar 200 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang terlebih dahulu diuji dengan validitas dan reliabilitas.

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_1) dengan hasil analisis linier berganda yaitu $Y_1 = 0,494X_1 + 0,340X_2$. Serta variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y_1) secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2) dengan hasil analisis linier berganda yaitu $Y_2 = 0,242X_1 + 0,264X_2 + 0,436Y_1$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan