

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya moda transportasi umum terutama bus yang melayani rute trayek Solo – Semarang sehingga membuat persaingan antar penyedia layanan bus semakin ketat serta semakin memberikan pilihan yang beragam bagi konsumen. Sedangkan objek yang dipilih di dalam penelitian ini adalah bus Rajawali yang termasuk salah satu bus yang melayani rute Solo – Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap perusahaan jasa bus Rajawali tersebut. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen diantaranya kewajaran harga, kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui metode kuantitatif dengan teknik kuesioner terhadap 120 responden yang merupakan konsumen / penumpang dari bus Rajawali. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pengambilan sampel dimana mereka semua sudah pernah naik bus Rajawali lebih dari 2 kali serta semua responden tersebut memiliki profesi / pekerjaan sebagai mahasiswa. Dari hasil pengolahan data tersebut didapatkan 5 hipotesis. Sementara itu didalam kuesioner tersebut juga terdapat pertanyaan terbuka yang dapat berguna untuk mengetahui keterangan atau alasan dari konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kewajaran harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, dan yang terakhir adalah kepuasan konsumen berpengaruh kepada loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kewajaran Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen