

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah pelanggan Safari Dharma Raya Bus di Temanggung pada tahun 2012 yang mengindikasikan bahwa loyalitas pelanggan Safari Dharma Raya menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Safari Dharma Raya Bus.

Populasinya yang digunakan dipenelitian ini adalah pelanggan Safari Dharma Raya. Dan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*, dan menggunakan metode jenis *purposive sampling*. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas, realibilitas, asumsi klasik, dan uji Sobel.

Hasil analisis menggunakan regresi berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh dalam memediasi antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas, Persepsi Nilai dengan variabel Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan, persepsi nilai, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.