

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya penurunan jumlah konsumen dan beberapa pengaduan yang diterima oleh PO Sumber Alam pada periode Januari 2011- Maret 2012 yang mengindikasikan menurunnya kepuasan konsumen PO Sumber Alam. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada loyalitas konsumen PO Sumber Alam.

Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang penumpang PO Sumber Alam jurusan Yogyakarta-Jakarta maupun arah sebaliknya. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Jawaban responden kemudian dianalisis dengan regresi 2 tahap menggunakan program *SPSS for Windows*.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, dan kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi untuk PO Sumber Alam dan penelitian selanjutnya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen