

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Joglosemar Bus di Semarang *town office*. Data penelitian ini dikumpulkan dari 100 pelanggan yang menggunakan Joglosemar Bus minimal dua kali dalam waktu tiga bulan terakhir. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*, dan menggunakan metode jenis *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R^2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Joglosemar Bus. Kedua, variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Joglosemar Bus. Ketiga, nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Joglosemar Bus. Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Joglosemar Bus. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 59,9% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan, sedangkan 40,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Nilai pelanggan.