

## ABSTRAK

Loyalitas pengguna bus trans semarang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk keberhasilan ekonomi dan keselaran sosial di tengah masyarakat yang semakin dinamis, kritis, dan kreatif sehingga perlu dilakukan penelitian tentang loyalitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan Jasa (Servicescape), kinerja layanan karyawan, dan kepuasan masyarakat dalam meningkatkan loyalitas sektor publik khususnya dalam pelayanan transportasi untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat selalu menggunakan Bus trans Semarang. Data yang digunakan dalam lingkungan jasa (Servicescape), kinerja layanan karyawan dan kepuasan dalam meningkatkan loyalitas dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 140 orang pengguna bus trans semarang yang telah menggunakan layanan transportasi publik tersebut. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa model tersebut baik dan dapat diterima dan secara parsial bahwa lingkungan jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas sehingga perlu diperhatikan begitu pula kinerja layanan karyawan yang berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, tetapi kinerja layanan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan artinya kinerja layanan karyawan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas tanpa dimediasi oleh kepuasan.

**Kata Kunci: Lingkungan Jasa (Servicescape), Kinerja Layanan Karyawan, Kepuasan Pengguna, dan Loyalitas.**