

ABSTRACT

Land transportation business competition is growing rapidly. Economic progress fueled the growth of the transportation services sector, this was due to the higher mobility of society so that make consumers choose alternatives to using land transportation services. Under a very strict transportation competition, maintain customer loyalty is one way to maintain the existence of the company.

This research purposes to analyze the influence of service quality, price and customer satisfaction to customer loyalty in the transport service on PT. Eka Sari Lorena Transport Regional Office Purwodadi. A discussion of the important role of service quality, price and customer satisfaction in increasing customer loyalty has been widely discussed in some literature review. Although many other factors that influence customer loyalty, but this research only discusses about the quality of service, price and customer satisfaction as a determinant of customer loyalty.

The population on this research is all passangers PT. Eka Sari Lorena Transport Regional Office Purwodadi with a sample size of 100 respondents taken by purposive sampling method. The type of data is primary and secondary.

Data analysis using SPSS Statistics 19 shows that 1) service quality affects price, 2) service quality affects customer satisfaction, 3) price affects customer satisfaction, 4) customer satisfaction affects customer loyalty, 5) service quality affects customer loyalty, and 6) price affects customer loyalty.

Keywords : service quality, price, customer satisfaction, customer loyalty

ABSTRAK

Persaingan bisnis transportasi darat semakin hari semakin berkembang. Kemajuan ekonomi memicu pertumbuhan sektor jasa transportasi, hal ini disebabkan karena mobilitas masyarakat yang semakin tinggi sehingga membuat para konsumen memilih alternatif dengan menggunakan jasa transportasi darat. Dalam kondisi persaingan bisnis transportasi yang sangat ketat, mempertahankan loyalitas pelanggan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan eksistensi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di jasa transportasi PT. Eka Sari Lorena Transport Kantor Wilayah Purwodadi. Pembahasan tentang peranan penting kualitas layanan, harga maupun kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan telah banyak didiskusikan di beberapa kajian pustaka. Meskipun banyak faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, tetapi penelitian ini hanya membahas tentang kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan sebagai penentu loyalitas pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang PT. Eka Sari Lorena Transport Kantor Wilayah Purwodadi dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Analisis data menggunakan *SPSS Statistics 19* menunjukkan bahwa 1) kualitas layanan berpengaruh terhadap harga, 2) kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 3) harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 4) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 5) kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan 6) harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan