

ABSTRACT

The background of this study by the competitive conditions of the transportation service business today is increasingly high, not least with bisni taxi transportation services in the city of Bandung. Blue Bird is a provider of transportation services. This study tried to determine the factors that influence consumer conduct customer loyalty to the Blue Bird Regular taxi services in the city of Bandung. The purpose of this study to analyze the effect of each - each variable, quality of service (X_1), customer satisfaction (X_2), customer loyalty (Y). In this study, data were collected through questionnaires to 125 consumer respondents Regular Blue Bird taxi in Bandung by using non-probability sampling method. Then analysis covering validity and reliability, the classic assumption test, test Goodness of Fit by F test and t test and analysis test, the coefficient of determination (R^2). Data analysis technique used is the analysis regersi resulting linear regression equation as follows: $Y = 1.017 + 0.122 + 0.351 X_1 X_2$

The results of the analysis found that the quality of customer service and satisfaction has a positive effect on customer loyalty and direction. Hypothesis testing using t test showed that the service quality variables studied proved to be no partial significant influence (individually) to variable customer loyalty and customer satisfaction variables studied proved no significant effect pasrsial (individually) to variable customer loyalty. Then through the F test can be known simultaneously the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in the Regular Blue Bird taxi. R -square value obtained for 0.178. This means that 17.8% of customer loyalty can be explained by the variable quality of service and customer satisfaction, while the remaining 82.2% of customer loyalty is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kondisi persaingan bisnis jasa transportasi dewasa ini semakin tinggi, tidak terkecuali dengan bisnis jasa transportasi taksi di Kota Bandung. Blue Bird merupakan salah satu penyedia jasa transportasi. Penelitian ini mencoba mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen melakukan loyalitas pelanggan terhadap jasa taksi Blue Bird Reguler di Kota Bandung. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh masing – masing variabel, kualitas pelayanan (X_1), kepuasan pelanggan (X_2), terhadap loyalitas pelanggan (Y). Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 125 orang responden konsumen taksi Blue Bird Reguler di Kota Bandung dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Kemudian dilakukan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji *Goodness of Fit* dengan uji F dan uji t serta uji analisis koefisien determinasi (R^2). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,017 + 0.122 X_1 + 0,351 X_2$

Hasil analisis mendapatkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan searah terhadap loyalitas pelanggan. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang diteliti terbukti tidak ada pengaruh signifikan secara parsial (secara individu) terhadap variabel loyalitas pelanggan dan variabel kepuasan pelanggan yang diteliti terbukti ada pengaruh signifikan secara parsial (secara individu) terhadap variabel loyalitas pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui ada pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada taksi Blue Bird Reguler. Nilai R^2 yang diperoleh sebesar 0,178. Hal ini berarti 17,8% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, sedangkan sisanya yaitu 82,2% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan