

**Analisis Kualitas Pelayanan dan Harga Guna Meningkatkan Loyalitas
Pelanggan Pada Travel Selamat Trans cabang Suci Bandung**

Disusun oleh:

Egi Andy Winarny

A10140097

Pembimbing:

Dr.Ir. Dani Dagustani., MM

ABSTRAK

Selamat Trans merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi. Pada saat ini masyarakat banyak yang menggunakan jasa travel, sebagai alat transportasi masyarakat. Namun, tidak semua pelanggan ingin menggunakan jasa Selamat Trans. Hal itu dikarenakan pelayanan yang diberikan pegawai Selamat Trans kurang memuaskan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Loyalitas Pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Data yang dikumpulkan dengan teknik kuesioner dan . Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan calon pelanggan dan pelanggan Selamat Trans. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan dari koefisien determinasi dan total pengaruh menggunakan analisis regresi linier berganda pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Loyalitas sebesar 17,8% sedangkan sisanya 82,2% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di amati dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayana, Harga, dan Loyalitas Konsumen

***Analysis of Service Quality and Price To Improve Customer Loyalty On Travel
Selamet Trans Branch Bandung***

Written by:

Egi Andy Winarny

A10140097

Preceptor:

Dr.Ir. Dani Dagustani., MM

ABSTRACT

Selamet Trans is a transportation service provider company. At this time many people who use travel services, as a means of public transport. However, not all customers want to use the services of Trans Selamet. That's because the services provided by employees Selamet Trans less satisfactory.

This study aims to analyze the Quality of Service and hargaterhadap Customer Loyalty. The method used in this research is descriptive and verifikatif method. Data collected by questionnaire and technique. Respondents in this study amounted to 100 people who are prospective customers and customers Selamet Trans. Data analysis using multiple linear regression analysis.

The results showed that the calculation of the coefficient of determination and total influence using multiple linear regression analysis the influence of Service Quality and price to Loyalty of 17.8% while the remaining 82.2% influenced by other factors not observed in this study.

Keywords: Quality of Servicing, Price, and Consumer Loyalty