

## INTISARI

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan persaingan yang kompetitif di dunia transportasi antar propinsi khususnya (Jawa–Sumatera) bermunculan maskapai dengan strategi *low cost* di dunia penerbangan jalur transportasi udara yang tentu sedang memperluas jangkauan pasarnya dan mencari pangsa pasar baru yang mengindikasikan pertimbangan bagi konsumen bus antar propinsi khususnya kelas Executive PO Rosalia Indah dengan mempertimbangan selisih harga dengan kualitas pelayanan yang diterima. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan metode (SERVQUAL) yang terdiri dari Kondisi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada loyalitas konsumen pada konsumen Rosalia Indah armada bus kelas Executive.

Sampel penelitian ini berjumlah 75 orang yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa armada bus kelas Executive Rosalia Indah antar propinsi maupun arah sebaliknya. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket yang berisi kuisioner langsung tertutup dengan bentuk *rating scale*. Jawaban responden kemudian dianalisis dengan regresi 2 (dua) Tahap, yakni Tahap pertama untuk mengetahui kualitas pelayanan; Kondisi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian mempengaruhi kepuasan konsumen, regresi Tahap kedua untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan tersebut mempengaruhi loyalitas konsumen. Analisis dibantu dengan menggunakan alat analisis yaitu SPSS versi. 20.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa Kondisi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi untuk PO Rosalia Indah dalam penelitian selanjutnya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.

## **ABSTRACT**

This research background with competitive rivalry in the world of transportation between provinces in particular (Java and Sumatra) have sprung up airline with the strategy of low cost aviation air transportation which course is expanding its market reach and seek new markets which indicates a consideration for consumers bus between provinces particularly the Executive class PO Rosalia Indah by considering the difference in price with the quality of care received. By looking at existing problems, this research is aimed at analyzing the impact of service quality with the method (SERVQUAL) consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and concern for customer satisfaction and its impact on customer loyalty in consumer Rosalia Indah bus fleet class Executive.

The research sample numbering 75 persons, namely the consumers who have used the services of the bus fleet Executive class Rosalia Indah between the provinces and in the opposite direction. Data collection techniques using questionnaires that contain direct questionnaire enclosed with the form rating scale. Respondents' answers were analyzed with regression 2 (two) phase, the first stage to determine the quality of service; Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern affect customer satisfaction, regression second phase to determine whether the service quality affects customer loyalty. Assisted analysis using SPSS version analysis tools. 20.

Based on the analysis performed, it was concluded that the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and care has a positive and significant effect on customer satisfaction. Then the customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty. The results of this study are expected to be used as information for PO Rosalia Indah in future studies.

**Keywords:** service quality, customer satisfaction, customer loyalty.