

## ABSTRAK

### **Mochamad Rifqinda Fathurahman Kumara: Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Travel Arnes Shuttle Bandung**

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya fenomena sosial berupa meningkatnya mobilitas masyarakat dengan diikuti bertambahnya perusahaan jasa transportasi di Bandung. Salah satunya travel Arnes Shuttle Bandung yang ternyata memiliki beberapa permasalahan, seperti selisih jumlah penumpang dari Bandung ke Purwakarta kota dan Sadang, kualitas pelayanan yang dikeluhkan konsumen, yang berakibat kepada loyalitas pengguna jasa di travel ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa baik secara parsial (satu persatu) maupun secara simultan (bersama-sama).

Untuk harga, peneliti menggunakan teori dari Djaslim Saladin. Sedangkan untuk kualitas pelayanan, peneliti menggunakan teori menurut Kotler yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan angket. Teknik pengambilan sampel menggunakan teori Roscoe sehingga respondennya berjumlah 100 responden. Teknik pengolahan datanya berupa regresi.

Dengan menggunakan metode regresi dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif sebesar 2,783. Kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 6,606. Secara simultan harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa travel Arnes Shuttle Bandung berpengaruh positif sebesar 54,5%, yang berarti pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa sebesar 54,5%, sedangkan sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **ABSTRACT**

### ***Mochamad Rifqinda Fathurahman Kumara: The Influence of Price and Service Quality to Customers' Loyalty of Arnes Shuttle Travel Services Bandung***

*The background of this research was the existence of social phenomenon of society mobility increase followed by the rise of transportation service companies in Bandung. One of those companies was Arnes Shuttle Bandung that had several problems, such as the different number of passengers from Bandung to Purwakarta city and Sadang, the quality of service complained by consumers, which affected to the users' loyalty.*

*The purpose of this study was to determine how much influence of price and quality of service to the loyalty of service users either partially (one by one) or simultaneously (together).*

*For the price, researcher used Djaslim Saladin's theory. As for the quality of service, researcher used Kotler's theory of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty.*

*The research used descriptive method, with data collection technique through literature study and questionnaire. Sampling technique used Roscuer theory that required 100 respondents. Data processing techniques was regression.*

*By using the regression method it could be concluded that the price had a positive effect of 2,783. Quality of service had a positive effect of 6,606. Simultaneously price and quality of service to users' loyalty of Arnes Shuttle Bandung had positive effect of 54,5%, which meant influence of price and service quality to users' loyalty equalled to 54,5%, while the rest 45,5% was influenced by other variable which was not included in this study.*