

ABSTRAK

Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Otobus Rosalia Indah Transport Di Agen Perwakilan Kediri Lama

Diska Irawan

diskairawan681@gmail.com

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kediri

Dosen Pembimbing: 1. Dr. Angga Rizka Lidiawan, SE, MM
2. Wahyu Dede Gustiawan, SE, M.BA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Otobus Rosalia Indah Transport. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. partisipan dalam penelitian ini adalah pelanggan PO Rosalia Indah Transport yang telah menggunakan layanan tersebut minimal dua kali dalam enam bulan terakhir. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, dan data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, demikian juga kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, citra merek dan kualitas layanan secara simultan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan citra merek dan kualitas layanan, khususnya pada aspek keamanan, kenyamanan, serta responsivitas pelayanan, dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat keberlanjutan hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas layanan, Loyalitas Pelanggan, Transportasi Umum, Rosalia Indah

ABSTRACT

The Influence of Brand Image and Quality of Service Towards the Customer Loyalty of the Rosalia Indah Transport Bus Company at the Kediri Lama Representative Agent

Diska Irawan

diskairawan681@gmail.com

Management Study Program

Faculty of Economic and Business, Kadiri University

Supervisor: 1. Dr. Angga Rizka Lidiawan, SE, MM
2. Wahyu Dede Gustiawan, SE, M.BA

This study aims to analyze the influence of brand image and service quality on customer loyalty in Rosalia Indah Transport Bus Company. The method used in this study is a quantitative approach with survey techniques. The participants in this study were customers of PO Rosalia Indah Transport who had used the service at least twice in the last six months. Sampling was carried out using purposive sampling techniques, and the data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results of the study show that brand image has a positive and significant effect on customer loyalty, as well as service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. In addition, brand image and service quality simultaneously also have a significant influence on customer loyalty. The implications of this study show that improving brand image and service quality, especially in terms of security, convenience, and service responsiveness, can increase customer loyalty and strengthen the sustainability of the relationship between companies and customers.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Customer Loyalty, Public Transport, Rosalia Indah*