

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan bisnis transportasi yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1), desain produk (X2), kebijakan harga (X3), dan kepuasan pelanggan(X4) terhadap loyalitas pelanggan (Y) PO Sumber Group. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan PO Sumber Group jurusan Surabaya-Yogyakarta dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Data-data yang telah diperoleh kemudian diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,123 + 0,630X_1 + 0,321X_2 + 0,142X_3 + 0,585X_4$$

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa keempat variabel independen yang diteliti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa keempat variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Angka *R Square* sebesar 0,896 menunjukkan bahwa 89,6 persen variabel Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen tersebut. Sedangkan sisanya sebesar 10,4 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar keempat variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, desain produk, kebijakan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

It is based on research by competition business of transporting that is more strict. This research aims to see how big the influence the quality of service (X1), design a product (X2), price policy (X3), and customer satisfaction (X4) against customer loyalty (Y) PO Sumber Group. The sampling method used was accidental sampling. Sample in this research was 100 people customers PO Sumber Group of Surabaya-Yogyakarta and then will be an analysis of data collected by the use of the data analysis quantitatively and qualitatively. The quantitative analysis covering : test validity and reliability, classic test assumptions, regression analysis linear multiple, the testing of hypotheses with this t and the F, and analysis the coefficients determination ( $R^2$ ). Data that have been acquired after that it is processed so as to produce the regression equation is as follows :

$$Y = 3,123 + 0,630X_1 + 0,321X_2 + 0,142X_3 + 0,585X_4$$

The testing of hypotheses use test to shows that fourth independent variable the treatment significantly influential in partial dependent on variables. Then with this F it can be seen that fourth independent variable subject simultaneously influential dependent on variables. Numbers R square of 0,896 shows that 89,6 percent variable customer loyalty can be explained by the independent variable. While the test of respectively at 10,4 percent described by other variables out fourth variables used in this research.

**Keywords** : *quality service, design product, price policy, and customer satisfaction, customer loyalty*