

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan agar perusahaan mengetahui bahwa ada stimulus yang dapat dikembangkan untuk dapat meraih hati para pelanggan untuk membeli jasa, yakni tentang pengaruh Suasana Perusahaan dan Lokasi terhadap Minat Beli pelanggan pada PT Al Andalus Nusantara Travel Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan Kuantitatif, yaitu penelitian yang menitik beratkan pada pengujian Hipotesis dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat di generalisasikan.

Sampel pada penelitian ini adalah Pelanggan yang pernah berkunjung atau membeli produk jasa dari PT Al Andalus Nusantara Travel.

Teknik pengambilan Sampel pada penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling*. Dan Jenis pengambilan Sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner dan wawancara bertempat di PT Al andalus Nusantara Travel.

Teknik yang digunakan dalam pengukuran data menggunakan Skala Likert. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS dan LPS.

Teknik Analisa menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hipotesis yang dilakukan pengujian menghasilkan data. Nilai F hitung sebesar 39,571 dengan signifikansi sebesar 0,000 disimpulkan lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Perhitungan Koefisien Pengaruh Langsung (PL) maupun Pengaruh Tidak Langsung (PTL). Pengaruh langsung variabel X_1 terhadap Y sebesar 0,311. Pengaruh Tidak Langsung variabel X_1 terhadap Y melalui X_2 sebesar $0,796 \times 0,446 = 0,3550$. Dengan ini dapat disimpulkan Hasil Pengaruh Tidak Langsung (PTL) lebih mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Pelanggan.