

## ABSTRAK

**Kasman Almajidi.** 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Rapid Transit Banjarbakula Kota Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Annisa Sayyid, SHI. MSI

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat terhadap alat transportasi yang berkualitas. Pemerintah Provinsi melalui Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan menghadirkan angkutan umum berbasis cepat dan tarif yang terjangkau, yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles* secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian. Skala pengukuran skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang BRT Banjarbakula. Adapun teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 82 responden. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan perhitungan statistik SPSS 22 *for windows* menunjukkan bahwa variabel *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *Tangibles* ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) BRT Banjarbakula. Secara parsial variabel *Reliability* ( $X_1$ ) dan *Responsiveness* ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Sedangkan variabel *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *Tangibles* ( $X_3$ ) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.