

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
DARAT CV. PARADEP TAXI MEDAN**

ABSTRAK

Perkembangan bisnis transportasi darat sebagai bagian dari industri jasa, pada kondisi saat ini mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini ditandai dengan semakin tingginya perusahaan jasa transportasi dengan menawarkan produk sejenis serta untuk mendukung bisnisnya tersebut perusahaan jasa transportasi darat juga mengikuti perubahan teknologi khususnya transportasi darat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara positif dan signifikan variabel atribut produk dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan, dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Jenis penelitian ini bersifat kausal (sebab-akibat) terdiri dari variabel atribut produk dan kualitas jasa (eksogen) serta kepuasan pelanggan (*intervening*) dan loyalitas pelanggan (endogen). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 pelanggan jasa transportasi darat CV.Paradep Taxi Medan. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program *Analysis Moment of Structural* (AMOS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, atribut produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Atribut Produk, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF PRODUCT ATTRIBUTE AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS
IMPACT TO THE LOYALTY OF THE CUSTOMERS
OF LAND TRANSPORTATION SERVICE
CV. PARADEP TAXI MEDAN**

ABSTRACT

Currently, land transportation business as part of service industry experiences a rapid development which can be seen through how higher the transportation service companies offer the products of the same kinds and to support their business, the land transportation service companies also follow the technology change especially the one in the field land transportation. The purpose of this was to positively and significantly find out and analyze the influence of the variable of product attribute and service quality on customer satisfaction, and the direct influence of the variable of customer satisfaction on the loyalty of customer. This causal study consisted of the variables of product attribute and service quality (exogen) and customer satisfaction (intervening) and the loyalty of customer (endogen). The data for this study were obtained through distributing questionnaires to 100 customers of land transportation service CV. Paradep Taxi Medan. The data obtained were analyzed through Structural Equation Modelling (SEM) supported by Analysis Moment of Structural (AMOS). The result of this study showed that product attribute had a positive and significant on customer satisfaction, service quality had a positive and significant on the loyalty of customers, the product attribute did not have positive and significant influence on the loyalty of customers, and customer satisfaction had a positive and significant influence on the loyalty of customers.

Keywords: *Product Attribute, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*