# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung. Dimana semakin banyaknya pesaing jasa angkutan barang membangkitkan semangat para pelaku jasa untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

Variabel indepenen yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel dependen Loyalitas Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, dan analisis regresi linier sederhana. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 23 for Windows*.

Model regresi Y = (-1,609) + 0,403 X sudah layak untuk digunakan. Melalui uji R Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang baik terhadap Loyalitas Pelanggan. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 50% dan sisanya adalah sebesar 50% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti seperti harga dan citra merek. Setiap kenaikan satu skala Kualitas Pelayanan akan menaikkan Loyalitas Pelanggan sebesar 0,403. Secara parsial dilihat dari uji t, terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Lintas Nusantara Perdana Bandung.


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