

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK****PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. SARANA WISATA TRANSPORT PEKANBARU**

**Fadel Johandika**  
**11071102145**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial dan simultan pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pada PT Sarana Wisata Transport di kota Pekanbaru. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 91 orang dengan menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan maksudnya responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, harga dan promosi memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan serta dapat memberikan keuntungan yang maksimal bagi konsumennya maka konsumen pun akan merasa loyal dan akan memberikan sikap yang positif terhadap produsen (penyedia jasa) tersebut secara konsisten. Harga juga memiliki pengaruh terhadap sikap loyal yang akan diberikan pelanggan, dengan penetapan harga yang tidak sesuai dengan kualitas maka akan berdampak terhadap turunya kepuasan yang dirasakan sehingga berpengaruh terhadap sikap loyal yang diberikan konsumen terhadap perusahaan. Sementara kegiatan promosi sangat penting dilakukan untuk menjaga konsumen yang ada dan tidak pindah ke penyedia jasa lainnya. Dengan adanya promosi yang dilakukan akan memberikan pesan dan informasi kepada konsumen sehingga menimbulkan sikap loyal dalam menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan perusahaan.

**Kata Kunci : Pelayanan, Harga, Promosi Dan Loyalitas**