

## Pengaruh kinerja kualitas layanan yang dirasakan dan nilai pelanggan terhadap pembelian ulang (studi pada busway transjakarta)

Nazwirman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20497564&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Penelitian dilakukan terhadap busway Transjakarta. Tujuan penelitian menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel Kualitas Layanan yang dirasakan dan variabel Nilai Pelanggan terhadap variabel Pembelian Ulang. Hasil penelitian secara parsial terdapat pengaruh signifikan positif variabel Kualitas Layanan yang dirasakan terhadap variabel Pembelian Ulang. Secara parsial terdapat pengaruh tidak signifikan positif variabel Nilai Pelanggan terhadap variabel Pembelian Ulang. Secara simultan terdapat pengaruh variabel Kualitas Layanan yang dirasakan dan variabel Nilai Pelanggan terhadap variabel Pembelian Ulang karena dalam analisis F hitung  $> F$  tabel. Berdasarkan jenis kelamin kecenderungan penumpang adalah perempuan. Status perkawinan kecenderungan berstatus single. Usia didominasi berusia antara 20 sampai dengan 30 tahun. Tingkat pendidikan sebagian besar SMU. Pekerjaan paling dominan karyawan swasta dan rata rata penumpang menggunakan Transjakarta untuk bekerja. Penelitian menggunakan metode deskriptif asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.