

ABSTRAK

Triska Aprilianda Nim. 34022200207. “Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Terminal Tipe A Banjar) Dibawah bimbingan Ibu Dr. Elin Herlina S.Pd.,M.M. Sebagai Dosen Pembimbing I (3112770081). Dan Bapak Toto, S.E., M.M. Sebagai Dosen Pembimbing II (3112770544).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Terminal Tipe A Banjar).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana kualitas informasi di Terminal Tipe A Banjar? 2). Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan penumpang bus di Terminal Tipe A Banjar? 3). Bagaimana pengaruh Kualitas Informasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penumpang Bus Terminal Tipe A Banjar?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sedangkan untuk analisis data diperoleh menggunakan Koefisien Korelasi Sederhana, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis (Uji t), serta Koefisien Regresi Sederhana.

Hasil penelitian dan pengolahan data deskriptif menunjukkan bahwa kualitas informasi memperoleh skor 1.948 dengan rata-rata 389,6 termasuk ke dalam kategori baik dan loyalitas pelanggan memperoleh skor 1.890 dengan rata-rata 378 termasuk ke dalam kategori tinggi. Hasil analisis data verifikatif menunjukkan kualitas informasi terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penumpang Bus Terminal Tipe A Banjar dengan besarnya pengaruh 41,81% sedangkan 58,14% dipengaruhi oleh faktor lain.

Diharapkan pengelola Terminal Tipe A Banjar untuk terus meningkatkan kualitas informasi dengan memperhatikan aspek keakuratan informasi, selanjutnya meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memperhatikan ketahanan pelanggan untuk tidak beralih ke layanan transportasi lain.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, dan Loyalitas Pelanggan.