

ABSTRAK

Dewasa ini pertumbuhan ekonomi dalam sektor jasa turut memberikan kontribusi pada pertumbuhan ekonomi Indonesia. Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan cukup penting saat ini adalah usaha biro perjalanan.

Semua kegiatan usaha ekonomi, apakah perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa pasti memiliki suatu tujuan untuk meningkatkan laba, yaitu dengan cara melayani dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik. Hal ini juga berlaku pada jasa biro perjalanan, apalagi pada saat ini diperhadapkan pada tingkat persaingan. Dengan memahami loyalitas konsumen, perusahaan juga diharapkan dapat menemukan kesempatan baru yang berasal dari kebutuhan konsumen yang belum dipenuhi oleh perusahaan. Keuntungan lain yang dapat diperoleh adalah dapat menghasilkan suatu informasi tentang suatu yang berkaitan dengan keunggulan dan kelemahan perusahaan itu sendiri. Informasi itu dapat dimanfaatkan sebagai koreksi dan perbaikan atas kelemahan dan mempertahankan keunggulan dengan cara-cara yang inovatif.

Melihat latar belakang di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Dalam Memilih Jasa Biro Perjalanan Umum Murni di Surabaya."

Dari hasil pembahasan diperoleh bahwa faktor harga, kualitas, layanan, lokasi, kebudayaan, pendidikan, penghasilan, dan kelompok referensi adalah benar bahwa faktor-faktor tersebut secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas konsumen dalam memilih jasa Biro Perjalanan Umum Murni di Surabaya, dengan demikian hipotesis pertama terbukti.

Dari hasil pembahasan diperoleh bahwa faktor-faktor internal yaitu harga, kualitas, layanan, lokasi dan faktor-faktor internal yaitu kebudayaan, penghasilan, pendidikan, kelompok referensi adalah benar bahwa faktor-faktor tersebut bersama-sama mempengaruhi loyalitas konsumen dalam memilih jasa Biro Perjalanan Umum Murni di Surabaya, dengan demikian hipotesis kedua terbukti, yaitu faktor-faktor internal dan eksternal bersama-sama mempengaruhi loyalitas konsumen dalam memilih jasa Biro Perjalanan Umum Murni di Surabaya.

Dari hasil pembahasan diperoleh bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen dalam memilih jasa Biro Perjalanan Umum Murni di Surabaya adalah faktor-faktor eksternal yaitu yang terdiri dari kebudayaan, pendidikan, penghasilan, dan kelompok referensi, dengan demikian hipotesis ketiga tidak terbukti.