**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENUMPANG *TAXI BLUE BIRD* PADANG**

**Oleh :**

**Siska :**

**1010011211099**

**ABSTRACT**

*Riset ini bertujuan untuk mengetahuipengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada penumpang taxi blue bird. Sampel penelitian adalah seratus responden.Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling.Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear sederhana dan Analisis regresi bertingkat. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, Kepuasan penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang, Kepuasan penumpang meintervening hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas penumpang Taxi Blue Bird Padang. Diharapkan Taxi Blue Bird untuk dapat memberikan ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan, professional dan kepuasan menyeluruh dengan jasa.*

***Keywords: kualitas pelayanan, loyalitas penumpang dan kepuasan penumpang***