# ABSTRAK

**Antinah, "Komunikasi dari Mulut ke Mulut Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cipaganti *Shuttle Service* Trayek Bandung-Jakarta Cabang Dipatiukur di PT. Cipaganti Citra Graha Bandung", Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia. Dibawah Bimbingan: Dra. Rahma Wahdiniwaty M.Si**

Cipaganti *Shuttle Service* adalah salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi darat di kota Bandung yang melayani angkutan penumpang yang membuka layanan travel, namun dengan banyaknya bermunculan jasa travel di Bandung, menimbulkan adanya persaingan yang sangat ketat. Tidak hanya itu, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat negatif yang menunjukan adanya indikasi ketidakpuasan pelanggan mengakibatkan munculnya kecenderungan ketidaksetiaan pelanggan dalam menggunakan jasa Cipaganti *shuttle service* sehingga mengakibatkan menurunnya loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dari mulut ke mulut terhadap loyalitas pelanggan pada Cipaganti *shuttle service* Trayek Bandung-Jakarta cabang Dipatiukur di PT. Cipaganti Citra Graha Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif dengan unit analisis komunikasi dari mulut ke mulut dan loyalitas pelanggan. Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *probability sampling*, yaitu dengan cara *stratified random sampling*. Analisis kuantitatif yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana, analisis korelasi, analisis koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis menggunakan uji t.

Hasil analisis data dengan menggunakan *SPSS 13 For Windows*, menunjukkan bahwa komunikasi dari mulut ke mulut memberikan pengaruh yang kuat sebesar 71,6% terhadap loyalitas pelanggan pada Cipaganti *Shuttle Service* Trayek Bandung-Jakarta Cabang Dipatiukur di PT. Cipaganti Citra Graha Bandung, dan sisanya sebesar 28,4% adalah pengaruh dari faktor-faktor lain seperti brosur yang diabaikan penulis dalam penelitian.

Kata kunci: **Komunikasi dari Mulut ke Mulut, Loyalitas Pelanggan, Cipaganti.**