ABSTRAK

Ivan Darviansyah 21210705, "Kualitas Komunikasi Personal Dan *Servicescape* Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Bus Damri Rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun", dibawah bimbingan Rizki Zulfikar, SE., M.Si.

Loyalitas pelanggan di pengaruhi berbagai faktor, salah satu di antaranya kualitas komunikasi personal dan *servicescape*. Fenomena variabel kualitas komunikasi kayawan masih belum baiknya komunikasi yang di lakukan oleh karyawan (kondektur) saat pengambilan biaya ongkos ke pada penumpang. Fenomena variabel *servicescape* kondisi tempeatur udara dalam bus masih terasa panas. Dan Fenomena variabel loyalitas pelanggan penumpang sebagai pelanggan belum merekomendasikan menggunakan jasa transportasi Bus Damri rute kota baru parhyangan-Alun-alun kepada orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas komunikasi personal terhadap Loyalitas Pelanggan menggunakan jasa transportasi bus damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-alun.(2) Pengaruh *servicescape* terhadap Loyalitas Pelanggan menggunakan jasa transportasi bus damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-alun. Sebanyak 100 penumpang diambil sebagai sampel melalui teknik penarikan sampel dengan metode *stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, observasi dan wawancara. Metode survey yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Data dianalisis dengan metode *simple regression analysis* dengan menggunakan software program SPSS 20.0 for window. Hasil penelitian menunjukan Kualitas komunikasi personal dan *servicescape* memberikan pengaruh yang relatif besar terhadap loyalitas pelanggan menggunakan Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun secara parsial.

Kata Kunci: Kualitas Komunikasi Personal, *Servicescape*, Loyalitas Pelanggan