ABSTRAK

Abdul Kadir M. P. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen di Trans Studio Theme Park PT. Trans Kalla Makassar. Dibimbing oleh Bapak Andi Jam'an dan Ibu Sri Andayaningsih.

Penelitian ini dipergunakan metode penelitian seperti observasi, dokumentasi permasalahan. Data-data yang terkumpul berupa data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif sehingga diolah menjadi data yang bersifat deskriftif, dengan jumlah sampel sebanyak 25 orang pengunjung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen di Trans Studio Theme Park PT. Trans Kalla Makassar. Metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif deskriptif dan kuantitatif, yaitu memaparkan dua variabel yang ada dimana untuk mencari faktor yangmempengaruhi loyalitas konsumen di Trans Studio Theme Park PT. Trans Kalla Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh bahwa 1)Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (variable Kualitas pelayanan, produk dan harga) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.2) Variabel independen (Kualitas pelayanan, produk dan harga) yang secara parsial memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan) adalah variabel nilai informasi.Hal ini didasarkan dari hasil uji t hitung > t tabel yaitu 5,163>1,720.

Kata kunci: Loyalitas, Trans Studio Theme Park PT. Trans Kalla Makassar