

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen, menganalisa adanya pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen gojek kategori goride pada mahasiswa aktif di kota Palembang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen aplikasi Gojek khususnya kategori goride. Sample yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yakni sampel di mana kriteria pemilihan didasarkan pada karakteristik tertentu. Dalam purposive sampling, peneliti memiliki alasan khusus dalam menentukan sampel yang akan diambil. Responden adalah pengguna Go-Jek yang telah menggunakan Go-Jek minimal empat kali dalam satu tahun terakhir. Metode analisis yang digunakan adalah metode perhitungan statistik, Model penelitian menggunakan Analisis Structural Equation Modelling (SEM) PLS. Hasil penelitian menemukan bahwa 1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi Gojek kategori GoRide. Yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh driver gojek terhadap pelanggan, semakin tinggi pula Tingkat loyalitas yang dirasakan. 2) Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi Gojek kategori GoRide. Yang artinya Semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap driver Gojek, semakin tinggi pula tingkat Loyalitas yang dirasakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to obtain empirical evidence of the influence of service quality on consumer loyalty, analyze the influence of trust on gojek consumer loyalty in the goride category on active students in the city of Palembang. The population used in this study is Gojek application consumers, especially the goride category. The sample used in this study amounted to 100 respondents. The sampling method in this study is purposive sampling, which is a sample where the selection criteria are based on certain characteristics. In purposive sampling, researchers have special reasons in determining the sample to be taken. Respondents are Go-Jek users who have used Go-Jek at least four times in the past year. The analysis method used is a statistical calculation method, the research model uses PLS Structural Equation Modelling (SEM) Analysis. The results of the study found that 1) Service quality has a positive and significant influence on customer loyalty on the Gojek application in the GoRide category. Which means that the better the quality of service provided by Gojek drivers to customers, the higher the level of loyalty felt. 2) Trust has a positive and significant influence on customer loyalty on the Gojek application in the GoRide category. Which means that the higher the level of customer trust in Gojek drivers, the higher the level of Loyalty felt.

Keywords: Service Quality, Trust, Consumer Loyalty.