

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi *Online* Di Kota Palembang

Oleh : Mellisa Amellia

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi *online* di kota Palembang. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk ataupun jasa dimasa mendatang secara berulang tanpa adanya unsur paksaan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang didapatkan dari responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*, sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Pengujian data dan hipotesis menggunakan metode SEM (structural Equation Modelling) dengan bantuan SmartPLS 4.

Hasil penelitian menyatakan bahwa : 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi *online* di kota Palembang, 2) kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi *online* di kota Palembang.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

*The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty
of Online Transportation Service Users in Palembang City*

By: Mellisa Amelia

This research aims to determine the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty of online transportation service users in the city of Palembang. Customer loyalty is a customer's high commitment to repurchase a product or service in the future repeatedly without any element of coercion. The data collection method in this research uses quantitative methods using primary data obtained from respondents. The sampling technique used the Purposive Sampling method, so that a sample size of 99 respondents was obtained. Data and hypothesis testing uses the SEM (structural Equation Modeling) method with the help of SmartPLS 4.

The results of the research state that: 1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty of online transportation service users in the city of Palembang, 2) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty of online transportation service users in the city of Palembang.

Keywords: *service quality, customer satisfaction and customer loyalty*