

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menjadi landasan terciptanya loyalitas konsumen pengguna GO-JEK. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas kuesioner, dilanjutkan dengan uji korelasi yang diikuti dengan analisa diskriptif terhadap poin-poin pernyataan dalam kuesioner. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan pengaruh yang tidak begitu besar ditunjukkan dengan besarnya koefisien regresi sebesar 0,238 yang artinya jika dimisalkan dalam angka ketika kualitas pelayanan diciptakan satu tingkat lebih baik, maka respon konsumen atau kepuasan konsumen akan meningkat (sebesar 0,238) lebih baik juga. Kualitas Layanan dan Kepuasan konsumen mampu mempengaruhi Loyalitas sebesar 62,2% dan sisanya 37,8% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini, artinya kemampuan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mampu mempengaruhi loyalitas (sebesar 62,2%) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara signifikan (uji f $0,000 < 0,05$) berpengaruh terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to look at the effect of services quality on customer satisfaction which becomes the foundation of consumer loyalty of GO-JEK users. The test conducted in this research is the validity and reliability test of the questionnaire, followed by correlation test followed by the descriptive analysis of the statement points in the questionnaire. The influence of service quality to customer satisfaction shows that the effect isn't so big indicated by the amount of regression coefficient of 0.238 which means in the number when service quality is created one level better, then consumer response or consumer satisfaction will increase (equal to 0,238) better also. Service Quality and Consumer Satisfaction can influence Loyalty 62,2% and the rest 37,8% influenced by variable outside this research, it means ability of service quality and consumer satisfaction able to influence loyalty (62,2%) can be concluded that service quality and satisfaction consumers significantly (test $f_{0,000} < 0.05$) affect loyalty.

Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty.