

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga pada Go-jek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Mahasiswa UPI YPTK Padang). Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuesioner, dengan sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah SmartPLS v.3.2.9 dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian yang didapatkan adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan harga terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan harga terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan konsumen tidak mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen tidak mampu memediasi harga terhadap loyalitas pelanggan. Saran dari penulis diharapkan perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena masyarakat masih belum sepenuhnya puas dengan layanan yang diberikan dan perlu meningkatkan pelayanan atas kecepatan, perusahaan juga melakukan antisipasi adanya persaingan harga yang dilakukan oleh kompetitor, Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dengan melibatkan variabel-variabel independen berkaitan dengan Loyalitas Pelanggan seperti promosi, desain dan kualitas produk atau menambahkan variabel moderating.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to test how much influence the Quality of Service and Price on Go-jek has on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study on UPI YPTK Padang Students). The method of collecting data through surveys and circulating questionnaires, with a sample of 100 respondents. The analysis method used is SmartPLS v.3.2.9 with the SEM (Structural Equation Modelling) analysis method. The results of the research obtained are there is a positive and significant influence of service quality on customer satisfaction, there is a positive and insignificant influence of price on customer satisfaction, there is a positive and significant influence of service quality on customer loyalty, there is a positive and insignificant influence of price on customer loyalty, there is a positive and insignificant influence of consumer satisfaction on customer loyalty, customer satisfaction is unable to mediate service quality against customer loyalty and customer satisfaction is unable to mediate price against customer loyalty. The advice from the author is expected that the company improves the quality of service provided to customers because the public is still not fully satisfied with the services provided and needs to improve service at speed, the company also anticipates price competition carried out by competitors, Researchers are further expected to develop the results of this study by involving independent variables related to Customer Loyalty such as promotion, product design and quality or add moderating variables.

Keywords : Service Quality, Price, Costumer Loyalty, Costumer Satisfaction