

ABSTRAK

Muhammad Arvin Robbani (1229240158): “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Ride Pada Aplikasi Gojek Di Kota Bandung”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Go-Ride pada aplikasi Gojek di Kota Bandung. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi 0,414 ($>0,05$). Sebaliknya, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi 0,001 ($<0,05$). Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,495 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mampu menjelaskan loyalitas pelanggan sebesar 49,5%, sedangkan 50,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

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

