

ABSTRACT
THE ANALYSIS OF ONLINE APPLICATION'S QUALITY, TRUST AND
LOYALTY OF TAXI USERS

Study at PT. Indra Kelana Taksi Yogyakarta

Bella Vina Nikita Eman
Sanata Dharma University
Yogyakarta

2017

This research aims to know: (1) The influence of online application towards trust. (2) The influence of trust towards loyalty, (3) The indirect influence of quality of online application towards loyalty of PT. Indra Kelana taxi users. The population of this research is PT. Indra Kelana Yogyakarta's taxi users. The respondents of this research are 100 person and the sampling is purposive sampling. The analysis technique of this data uses Path Analysis of SPSS 21 Application.

The result of this research showed that: (1) The quality of online application of PT. Indra Kelana Yogyakarta taxi users did not influence trust, (2) Trust of PT. Indra Kelana Yogyakarta taxi users influenced loyalty, (3) The quality of online application had indirect influence towards the loyalty of PT. Indra Kelana Yogyakarta taxi users. Therefore, it is important for the company to improve the application's quality.

Keywords: online application's quality, trust, loyalty

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS APLIKASI *ONLINE*, *TRUST* DAN *LOYALTY*
PELANGGAN TAKSI

Studi pada PT. Indra Kelana Taksi Yogyakarta

Bella Vina Nikita Eman
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh antara kualitas aplikasi *online* terhadap *trust* pelanggan taksi PT. Indra Kelana, (2) pengaruh antara *trust* terhadap loyalitas pelanggan taksi PT. Indra Kelana, (3) pengaruh secara tidak langsung antara kualitas aplikasi *online* terhadap loyalitas pelanggan taksi PT. Indra Kelana. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan taksi *online* PT. Indra Kelana Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur menggunakan Aplikasi SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas aplikasi *online* pelanggan taksi PT. Indra Kelana Yogyakarta tidak berpengaruh terhadap *trust*, (2) *trust* dari pelanggan taksi PT Indra Kelana Yogyakarta berpengaruh terhadap loyalitas, (3) terdapat pengaruh secara tidak langsung antara kualitas aplikasi *online* terhadap loyalitas pelanggan taksi PT. Indra Kelana Yogyakarta. Maka dari itu penting untuk perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pada aplikasi.

kata kunci: kualitas aplikasi *online*, kepercayaan, loyalitas

