

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN

Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Go-Jek Indonesia

Sepriyanto Lase

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan PT. Go Jek Indonesia. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan asosiatif. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Go-Jek yang menggunakan Go-Jek minimal seminggu sekali. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Uji instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Ada hubungan positif antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, (2) Ada hubungan positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

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

ABSTRACT

ANALYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION IN MAKING CUSTOMER LOYALTY

Case Study On Customers PT. Go-Jek Indonesia

Sepriyanto Lase

University of Sanata Dharma

Yogyakarta, 2018

This study aims to determine the relationship between service quality and customer satisfaction in shaping customer loyalty of PT. Go Jek Indonesia. This type of research is descriptive and asosiative. The population of this study is Go-Jek customers who use Go-Jek at least once a week. The number of samples is 100 respondents. The Sample selection technique used is purposive sampling. The instrument is examined using validity and reliability test. The Data analysis techniques used is correlation analysis.

The results show that (1) There is a positive relationship between service quality and customer loyalty, (2) There is a positive relationship between customer satisfaction and customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.