

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS KONSUMEN GO-RIDE

(Studi Kasus Pada Konsumen Go-Jek Pengguna Layanan Go-Ride di Kota Yogyakarta)

Christian Nathanael Wattimena
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta, 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-ride, 2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-ride, 3) apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Go-ride, 4) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 5) apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Go-ride. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria konsumen yang pernah menggunakan layanan Go-ride minimal dua kali di Kota Yogyakarta kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* menggunakan aplikasi SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-ride di Yogyakarta, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-ride di Yogyakarta, 3) Citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Go-ride di Yogyakarta, 4) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Go-ride di Yogyakarta, 5) Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Go-ride di Yogyakarta.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY TOWARDS SATISFACTION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY OF GO-RIDE

A Case Go-jek's Customer who used Go-ride service in Yogyakarta

Chriatian Nathanael Wattimena
Sanata Dharma University
Yogyakarta, 2018

This research aims to identify: 1) whether the brand image have an influence to customer satisfaction of Go-ride, 2) whether the service quality have an influence to customer satisfaction of Go-ride, 3) whether the brand image have an influence to customer loyalty of Go-ride, 4) whether the service quality have an influence to customer loyalty of Go-ride, 5) whether the customer satisfaction have an influence to customer loyalty of Go-ride. Case study is the method used to do this research. The samping tehique use *purposive sampling* with the criteria of consumers in Yogyakarta who used Go-ride service at least twice in the last third months. The data analysis technique that is used in this research was Partial Least Square method using the SmartPLS 3. The research finds that: 1) brand image influenced customer satisfaction of Go-ride, 2) service quality influenced customer satisfaction of Go-ride, 3) brand image didn't influence customer loyalty of Go-ride, 4) service quality influenced customer loyalty of Go-ride, 5) customer satisfaction influenced customer loyalty of Go-ride.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty