

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN DISKON TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK (GORIDE) DI YOGYAKARTA

(Studi kasus pada konsumen Goride di Yogyakarta)

Robertus Dimas Indito Priambodo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh simultan kualitas layanan, harga, dan diskon terhadap loyalitas konsumen Gojek (Goride), (2) pengaruh parsial kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Gojek (Goride). (3) pengaruh parsial harga terhadap loyalitas konsumen Gojek (Goride). (4) pengaruh secara diskon terhadap loyalitas konsumen Gojek (Goride). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dan teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner berbentuk *google form* mengenai kualitas layanan, harga, dan diskon dan loyalitas konsumen kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda yang didukung dengan software *SPSS statistic 28.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kualitas layanan, harga, dan diskon secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Gojek (Goride). (2) Kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Gojek (Goride). (3) Harga secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Gojek (Goride). (4) Diskon secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Gojek (Goride).

Kata kunci : Kualitas Layanan, Harga, Diskon, dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND DISCOUNTS ON
CONSUMER LOYALTY GOJEK (GORIDE) IN YOGYAKARTA**

(CASE STUDY ON GORIDE CONSUMERS)

Robertus Dimas Indito Priambodo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2022

This study aims to determine (1) the simultaneous effect of service quality, price, and discount on Gojek (Gojek) consumer loyalty (Goride), (2) the partial effect of service quality on consumer loyalty Gojek (Goride), (3) the partial effect of price on consumer loyalty Gojek (Goride), (4) the partial effect of discounts on consumer loyalty Gojek (Goride). The sampling technique used in this research is non probability sample and purposive sampling technique. The data in this study were obtained by distributing questionnaires in google form regarding service quality, prices, and discounts and consumer loyalty to 100 respondents. The data analysis techniques used in this research are descriptive analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis supported by SPSS statistic 28.0 software. The results of this study indicate that : (1) Service quality, price, and discount simultaneously affect the loyalty of Gojek (Goride) consumers. (2) The quality of service partially affects the loyalty of Gojek consumers (Goride). (3) Price partially affects consumer loyalty Gojek (Goride). (4) Discounts partially do not have a positive effect on consumer loyalty Gojek (Goride).

Keywords: Service Quality, Prices, Discounts, and Consumer Loyalty