

ABSTRAK

OKLA HANIFA. 1303551. PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Pembimbing I : Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd

Pembimbing II : Rose Rahmidani, S.Pd, M.M

Persaingan industri jasa transportasi khususnya pada transportasi *online* mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui variabel harga dan kualitas layanan. Persaingan pada transportasi *online* membuat persentase TBI Go-jek mengalami penurunan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Go-jek dengan variabel kepuasan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif. Mahasiswa Universitas Negeri Padang yang pernah menggunakan Go-jek merupakan populasi dalam penelitian ini dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi dengan penilaian skala likert untuk mengukur jawaban responden. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan bantuan program SPSS versi 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, selanjutnya secara parsial kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan harga dan kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Disarankan Go-jek menciptakan strategi yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan hambatan pindah.

Kata kunci : harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan