

## ABSTRAK

Nama : Khairun Nisa (15011128)

Judul : **Perbedaan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Ojek *Online* (Go-Jek) Ditinjau dari Jenis Kelamin**

Pembimbing : Suci Rahma Nio, S.Psi., M.Si., Psikolog

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat perbedaan loyalitas pelanggan pengguna jasa ojek *online* (Go-Jek) ditinjau dari jenis kelamin. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif komparatif dengan populasi pada penelitian yaitu pengguna jasa ojek *online* (Go-Jek) di Kota Bukittinggi. Sampel penelitian berjumlah 100 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala loyalitas pelanggan yang berjumlah 25 butir pernyataan yang disusun berdasarkan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis uji beda t-test. Hasil dari t-test adalah  $p = 0.734$  ( $p > 0,05$ ) yang berarti tidak terdapat perbedaan loyalitas pelanggan pengguna ojek *online* (Go-Jek) ditinjau dari jenis kelamin.

**Kata kunci** : Loyalitas pelanggan, ojek *online* (Go-Jek), jenis kelamin