

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE  
ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER  
SATISFACTION (STUDY ON GOJEK USERS IN SOUTH  
JAKARTA)***

**By Kinka Kilany**

***ABSTRACT***

*Marketing in the era of the digital service industry is important to understand in order to help technology companies, especially in the field of multiservice services in Indonesia, to maintain their position and competitiveness. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and brand image on customer loyalty through Gojek customer satisfaction in South Jakarta. The population in this study are Gojek users who are active and domiciled in South Jakarta and have used Gojek services. The sample used in this study was 100 respondents. The analysis technique used is Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 4.0 software. The results obtained are, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, brand image has no effect and is not significant to customer loyalty, service quality and brand image have a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality and brand image have a positive and significant effect on customer loyalty through Gojek customer satisfaction in South Jakarta.*

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA  
PENGGUNA GOJEK DI JAKARTA SELATAN)**

**Oleh Kinka Kilany**

**ABSTRAK**

Pemasaran di era industri layanan digital penting untuk dipahami guna membantu perusahaan teknologi khususnya pada bidang layanan *multiserivice* di Indonesia agar dapat mempertahankan posisi dan daya saingnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Gojek di Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna Gojek yang beraktivitas dan berdomisili di Jakarta Selatan dan pernah menggunakan layanan Gojek. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Gojek di Jakarta Selatan.

**Kata Kunci:** Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek