

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Go-Jek Di Bintaro**

**Oleh**

**Dede Riyanto**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi Go-Jek di Bintaro. Ukuran sampel diambil sebanyak 100 orang responden, dengan metode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode *Path Analysis* (Analisa Jalur). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,352. (2) Kualitas pelayanan secara tidak langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,598. (3) Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,459. (4) Harga secara tidak langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,780. (5) Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,700.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

***The Influence Of Service Quality, and Price To The Customer Loyalty Through  
Customer Satisfaction Of Transportation Service Called Go-Jek In Bintaro***

***By***

**Dede Riyanto**

***Abstract***

*This research is using quantitative research that aims to determine the influence of service quality and price to the customer loyalty through customer satisfaction. The population in this research is the people who used Go-Jek applications in Bintaro area. The samples was taken as many as 130 respondents, with the method of non probability sampling by using purposive technique. The collections of data was done by distribute the questionnaire. Analysis technique that used in this research is path analysis method. The results of this research shows that (1) the quality of service has a significant effect on customer loyalty with the coefficient value of 0.352. (2) the service quality indirectly has significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with coefficient value of 0,598. (3) The price has significant effect to customer loyalty with the coefficient value of 0,459. (4) The price indirectly has significant effect on customer loyalty through customer satisfaction with coefficient value of 0,780. (5) Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty with coefficient value of 0,700.*

*Keywords: Service Quality, Price, Customer satisfaction, Customer loyalty.*