

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GOJEK DRIVER DI JOMBANG**

ABSTRAK

Oleh:

Violyta Dya Ayu Anggrainy

Dosen Pembimbing

Dr. Nuri Purwanto, S.ST., MM

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Gojek Di Jombang. Penelitian menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Populasi adalah seluruh pelanggan Gojek Di Jombang dengan sampel berjumlah 100 orang, analisa data dengan menggunakan metode statistik Regresi Linier berganda dan pengujian hipotesis dan koefisien diterminasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan Gojek Di Jombang. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik Kualitas layanan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan Gojek Di Jombang dan Kepuasan pelanggan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan Gojek Di Jombang. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik Kepuasan pelanggan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan Gojek Di Jombang

***Kata Kunci:* Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
GOJEK DRIVER AT JOMBANG***

ABSTRACT

By:

Violyta Dya Ayu Anggrainy

Advisor

Dr. Nuri Purwanto, S.ST., MM

This research aims to determine the influence of service quality and customer satisfaction on Gojek customer loyalty in Jombang. The research uses explanatory research methods which are carried out through data collection in the field. The population is all Gojek customers in Jombang with a sample of 100 people, data analysis using multiple linear regression statistical methods and hypothesis testing and termination coefficients. Based on the research results, it shows that service quality can increase Gojek customer loyalty in Jombang. This means that the better the service quality, the higher the loyalty of Gojek customers in Jombang and customer satisfaction can increase the loyalty of Gojek customers in Jombang. This means that the better the customer satisfaction, the higher the loyalty of Gojek customers in Jombang

Keywords: Service quality, customer satisfaction and customer loyalty