

ABSTRAK

Asnul Habi, Nomor Mahasiswa 152140017, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan” (Studi pada Mahasiswa Pelanggan Jasa Go-food di Tambak Bayan 3 dan 4, Yogyakarta), 2018. Dosen Pembimbing Sigit Haryono, dan Lukmono Hadi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Go-food di Tambak Bayan 3 dan 4, Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 64 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode statistik *Path Analysis* (Analisis Jalur).

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai t-Statistik $6,576 > 1,96$. Ada pengaruh signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dibuktikan dengan nilai t-Statistik $5,630 > 1,96$. Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai t-Statistik $5,292 > 1,96$. Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dengan nilai t-Statistik $2,970 > 1,96$.

Saran PT Gojek Indonesia harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dimilikinya saat ini. Cara yang harus dilakukan adalah rider harus memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan dan rider harus mampu mengatasi keluhan pelanggan. PT Gojek Indonesia harus meningkatkan Kepuasan Pelanggan jika menginginkan pelanggan terus menggunakan jasa Go-food. Cara yang harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas jasa pelayanan seperti melakukan pembaruan secara berkala pada aplikasi Go-food agar menambah menu makan yang pada saat ini beraneka ragam dan mempercepat proses pengorderan Go-food, sehingga tidak membuat pelanggan menunggu lama. PT Gojek Indonesia harus meningkatkan pelayanannya untuk pelanggan Go-food agar menjadi Loyal seperti memberikan voucher diskon makanan, memberikan gratis ongkir jika melakukan orderan lebih dari tiga kali dan tidak menaikkan harga ongkir terlalu tinggi.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*