

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA GOJEK DI MEDIASI OLEH
KEPUASAN PENGGUNA GOJEK**

(Survey pada Siswa SMA dan SMK Pengguna Gojek di Kota Yogyakarta)

FAIZ MUFLIH

NIM: 141 150 223

Email: mufliih@gmail.com

Pembimbing I: Dr. Yuni Istanto, M.si.

Pembimbing II: Danang Yudhiantoro, SE, M.Si

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna Gojek di mediasi oleh kepuasan pengguna Gojek (survey pada siswa SMA dan SMK pengguna Gojek di kota yogyakarta).

Sampel dari penelitian ini berjumlah 150 responden, menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sebagian konsumen yang telah melakukan pemesanan layanan Go-Ride minimal tiga kali. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*Path Analysis*) dengan bantuan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jalur langsung memberikan kontribusi yang lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung. Maka dapat dikatakan kepuasan pengguna Gojek sebagai variabel mediasi sebagian (*partial mediation*) karena kualitas pelayanan disamping memiliki pengaruh tidak langsung melalui mediasi, juga memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pengguna Gojek.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pengguna Gojek, Kepuasan Pengguna Gojek