

## ABSTRAK

Sofia Rizki Cahyaningsih, Nomor Mahasiswa 152140016, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan” (Studi pada Mahasiswa Pengguna *GRAB Bike* di Kecamatan Depok, Yogyakarta), 2019. Dosen Pembimbing I Saaptika Kancana, SS, M.Si, dan Pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk menyajikan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, serta dampaknya pada loyalitas pelanggan pada Mahasiswa Pengguna *GRAB Bike* di Kecamatan Depok, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Kecamatan Depok, Yogyakarta. Ukuran sampel penelitian ini 69 mahasiswa pengguna *GRAB Bike*. Teknik sampling yang digunakan adalah *acidental sampling*. Teknik Analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode statistik *Partial Least Square* (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $t\text{-hitung} = 3,274 < t\text{-tabel} = 1,96$ . Ada pengaruh signifikan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $t\text{-hitung} = 3,761 < t\text{-tabel} = 1,96$ . Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t\text{-hitung} = 13,907 < t\text{-tabel} = 1,96$ . Ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t\text{-hitung} = 2,497 < t\text{-tabel} = 1,96$ . Ada pengaruh signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $t\text{-hitung} = 2,127 < t\text{-tabel} = 1,96$ . Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai  $t\text{-hitung} = 1,985 < t\text{-tabel} = 1,96$ . Ada pengaruh signifikan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai  $t\text{-hitung} = 3,244 < t\text{-tabel} = 1,96$ .

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan harga berpengaruh negatif.

Perusahaan jasa transportasi *online GRAB* perlu mempertahankan pelayanan kepada pelanggan, harga yang terjangkau, dengan kemudahan dalam memesan *GRAB Bike* konsumen menjadi puas dan pelanggan tidak akan beralih ke transportasi lain selain *GRAB*.

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