

ABSTRAK

Mahardhika Pratama Putra, Nomor Mahasiswa 152140057, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan** (Studi pada mahasiswa angkatan 2019 FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta sebagai Pengguna Jasa Transportasi Online Grab). Dosen Pembimbing I Dr. Sigit Haryono, S.Sos, M.Si, dan Pembimbing II Dr. Hastho Joko Nur Utomo, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta dampaknya pada loyalitas pelanggan mahasiswa angkatan 2019 FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta sebagai Pengguna Jasa Transportasi Online Grab. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2019 FISIP Universitas Pembangunan “Veteran” Yogyakarta, sebagai pengguna jasa transportasi online GrabBike yang telah melakukan pembelian produk jasa transportasi online Grab. Ukuran sampel penelitian ini 61 mahasiswa angkatan 2019 FISIP Universitas Pembangunan “Veteran” Yogyakarta yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi online GrabBike sebelumnya. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik Analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan uji sobel dan uji T.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Grab mempunyai visi yaitu menjadi yang terdepan di Asia Tenggara, dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia Tenggara setiap harinya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan