

## ABSTRAKSI

Refika Ayu Bella Pratiwi, Nomor Mahasiswa 152180012, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Juduk Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Go-Pay Plus pada Aplikasi Go-Jek (Studi pada mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta Angkatan 2018 - 2021), 2022. Dosen Pembimbing Susanta dan Sauptika Kancana.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 92 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Simple Random Sampling*. Analisis Data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, PT Go-Jek Indonesia diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan yang diberikan. Khususnya dalam menjalankan program jaminan keamanan bagi pelanggan melalui program jaminan saldo kembali bagi pengguna Go-Pay Plus dan memperhatikan program CRM melalui *continuity marketing programs* yang dijalankan. Cara yang dilakukan adalah dengan melakukan promosi yang lebih gencar dalam penekanan untuk menggunakan Go-Points serta memberikan tambahan dan dorongan bagi para mitra agen. seluruh mitra agen untuk mengumpulkan poin dari setiap transaksi. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya meningkatkan hubungan baik dengan mitra agen yang pada gilirannya lebih gencar dalam mengkampanyekan penggunaan Go-Pay sebagai alat transaksi pembayaran dalam produk yang mereka tawarkan. Selain itu, memperhatikan loyalitas pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan keuntungan bagi pelanggan setia dan memberi bonus diskon kepada pelanggan yang berbelanja dengan total transaksi tertentu.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan