

ABSTRAKSI

Agung Andika Wibowo, Nomor Induk Mahasiswa 152170103, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada pengguna Ojek Online Maxim di Yogyakarta)”. Dosen Pembimbing Humam Santosa Utomo.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen studi pada pengguna ojek online Maxim yang sudah melakukan pembelian jasa ojek online Maxim lebih dari dua kali di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa ojek online Maxim. Sampel dalam penelitian ini merupakan pengguna ojek online Maxim yang sudah melakukan pembelian jasa ojek online Maxim lebih dari dua kali di Yogyakarta. Ukuran sampel dalam penelitian ini 69 responden didapatkan dari perhitungan rumus oleh Rao Purba (2006). Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik inferensial yang menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, harga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kualitas pelayanan dan harga secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Konsumen.