

ABSTRAKSI

SUCI KUSUMASTUTI, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kepercayaan Pengguna Jasa Transportasi *Online* Go-Ride di Wilayah Jakarta Barat. (Dibimbing oleh Hasyim).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kepercayaan pada pengguna jasa transportasi *online* Go-Ride di wilayah Jakarta Barat. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan *quota sampling* sebanyak 100 responden . Responden penelitian ini adalah pengguna yang telah menggunakan jasa Go-Ride selama 2 kali atau lebih dalam seminggu dan mempunyai aplikasi Gojek di wilayah Jakarta Barat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Jalur, dan *Sobel Test*.

Hasil penelitian berdasarkan analisis jalur dan *sobel test* menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung yaitu kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan lebih besar dari pengaruh langsungnya yaitu kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan sehingga dalam hal ini variabel kepercayaan merupakan variabel intervening.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality and Brand Image to Customer Satisfaction through Trust on Users of Online Transportation Service of Go-Ride in West Jakarta area. (Supervised by Hasyim).

This study aims to determine the influence of Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction through Trust on the user of Go-Ride online transportation service in West Jakarta area. The research method used in sampling is by using purposive sampling method by determining the number of samples using quota sampling counted 100 respondents. Respondents of this study are users who have used Go-Ride services for 2 or more times a week and have applications in West Jakarta area. Data analysis techniques used in this study are Test Validity, Test Reliability, Path Analysis, and Sobel Test.

The result of research based on path and sobel test shows that indirect influence of service quality and brand image to customer satisfaction through trust is more than direct influence that is service quality and brand image to customer satisfaction so that in this case trust variable is intervening variable.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Trust, Customer Satisfaction.