

ABSTRAK

RIZKI FITRIANDINI, Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Industri Jasa Transportasi *Online*. (Dibimbing oleh Hasyim).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi *Online* Grabbike yang ditemui 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 Grabbike selama 3 kali atau lebih dalam seminggu yang mempunyai aplikasi Grab dan masih aktif menggunakan selama 3 bulan terakhir yang ditemui di wilayah Jakarta Barat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Jalur, dan *Sobel Test*.

Hasil penelitian ini berdasarkan analisis jalur dan *sobel test* menunjukkan bahwa variabel citra merek secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan namun secara tidak langsung citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. variabel kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dan secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

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

ABSTRACT

RIZKI FITRIANDINI, *The Effect of Brand Image and Service Quality to Customer Loyalty through Customer Satisfaction on Users of Online Transportation Service. (Supervised by Hasyim).*

This study aims to determine the effect of Brand Image and Service Quality to Customer Loyalty through Customer Satisfaction on the user of Grabbike 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 Grabbike services for 3 or more times a week who have Grab applications and are still actively using for the last 3 months found in West Jakarta. 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 showed that brand image variables directly affect customer satisfaction and customer loyalty, but indirectly the brand image has no effect on customer loyalty through customer satisfaction. Service quality variables directly affect customer satisfaction and customer loyalty and indirectly service quality affects customer loyalty through customer satisfaction. And customer satisfaction affects customer loyalty.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*