

ABSTRAK

Johansyah

Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Esa Unggul

Jalan Arjuna Utara No 9 Kebon Jeruk Jakarta

johan.roma@gmail.com

(dibimbing oleh Ir. Jatmiko, MM., MBA)

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada pelanggan Go-jek pengguna layanan Go-Ride dimana pada tahun 2017 mengalami penurunan jumlah pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan. Baik pengaruh secara langsung maupun tidak langsung dengan variabel *Brand Image* sebagai variabel independen sedangkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i di Universitas Esa Unggul, Kebon Jeruk, Jakarta Barat minimal pernah menggunakan jasa Go-Ride selama 3 kali dalam 1 bulan. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan teknik non probability sampling dan quota sampling sebanyak 150 responden dengan cara menyebarkan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur (Path Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Brand Image* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Loyalitas. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas. *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa secara bersama-sama mempengaruhi Loyalitas.

Kata kunci : *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas