

ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grabbike (Studi Pada Pelanggan Grab di Karawaci)**

Nama : **Ferdi Rizaldi**

Program Studi : **Manajemen**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kualitatif yang di kuantitatif kan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah membeli atau menggunakan jasa transportasi *online* Grabbike di Karawaci dengan Sampel sebanyak 100 responden, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif, dan analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan persepsi harga mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan citra merek memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan tanpa melalui kepuasan pelanggan , kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan tanpa melalui kepuasan pelanggan dan persepsi harga memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan tanpa melalui kepuasan pelanggan.

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



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa