

## ABSTRAK

**Bayu Candra Ardiansyah**, 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan *Go-Food* di Gojek *Online* Kota Kediri, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen Universitas Kadiri Kediri.

Dewasa ini kemudahan yang ditawarkan oleh PT. Gojek Indonesia dalam memenuhi kebutuhan transportasi memberikan dampak yang signifikan di beberapa wilayah di Indonesia. Beberapa efek positif yang diberikan Gojek pada masyarakat adalah biaya transportasi yang cenderung hemat, efisiensi waktu perjalanan, pemesanan yang mudah dan praktis, keamanan yang terjaga saat menjadi penumpang, dan mendapat pelayanan yang sopan. Efek positif tersebut sangat diapresiasi oleh masyarakat, bahkan dalam kesempatan saat di wawancara oleh stasiun televisi, Presiden Republik Indonesia mendukung Gojek untuk beroperasi dan memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini semua pelanggan *go-food* di Gojek *online* Kota Kediri. Sampel dalam penelitian ini adalah para pelanggan di *go-food* di Gojek *online* Kota Kediri sebanyak 85 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengambilan *accidental sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat (Y), sedangkan variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis data menggunakan Analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda, dan uji asumsi klasik.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah: (1) Hasil pengujian secara simultan (Uji F) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan *go-food* di Gojek *online* Kota Kediri. (2) Hasil pengujian secara parsial (Uji t) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *go-food* di Gojek *online* Kota Kediri, artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan maka loyalitas pelanggan akan meningkat. (3) Hasil pengujian secara parsial (Uji t) variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *go-food* di Gojek *online* Kota Kediri, artinya jika variabel kepuasan pelanggan ditingkatkan maka loyalitas pelanggan akan meningkat. (4) Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 0,293 berarti 29,3% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan 70,7% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.