

## ABSTRAK

Transportasi online merupakan salah satu inovasi teknologi yang mempermudah manusia dalam melakukan kegiatannya untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Gojek merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan transportasi online di Indonesia. Salah satu penerapan inovasi teknologi yang digunakan Gojek untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen adalah big data. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh dari penggunaan big data terhadap loyalitas pelanggan gojek yang berada di kota Semarang.

Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat kota Semarang yang telah menggunakan aplikasi gojek lebih dari satu kali. Jumlah sampel dalam penelitian ini yakni sebanyak 150 responden. Dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan alat analisis AMOS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *big data* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan diketahui bahwa kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara perilaku konsumen, *big data*, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Perilaku Konsumen, *Big Data*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.