

ABSTRAK

Pranedya Suciatty Janitra

Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,

Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kualitas pelayanan dan citra perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan GO-JEK di wilayah Semarang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi pustaka. Sampel berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik sampling lameshow. Perbandingan jumlah responden adalah 67% wanita dan 33% pria. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan perhitungan SPSS.. Data yang digunakan valid dan reliabel mengacu pada hasil uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan GO-JEK wilayah Semarang 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan GO-JEK wilayah Semarang, 3) Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan GO-JEK wilayah Semarang, 4) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK wilayah Semarang, 5) Terdapat pengaruh yang signifikan antara citra merek terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK wilayah Semarang, , 6) Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK wilayah Semarang, 7) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan GO-JEK wilayah Semarang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan, loyalitas