

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh customer relationship management dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pengguna Go-Pay pada aplikasi Go-jek di kota Semarang. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah customer relationship management dan kepercayaan sebagai variabel independen, kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan jasa Go-Pay pada aplikasi Go-Jek di Kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 130 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan alat analisis AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer relationship management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, customer relationship management berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: customer relationship management, kepercayaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.