

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI OJEK *ONLINE* DI TANGERANG SELATAN**

Anggita Ega Yoandi <sup>1)</sup>, Endang Pitaloka Dr. SE, ME. <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

<sup>2)</sup>Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Seiring dengan perkembangan zaman di era Globalisasi, penggunaan teknologi juga meningkat dan menjadi salah satu aspek penting di kehidupan sehari-hari. Beberapa perusahaan ojek online mulai bersaing dalam meningkatkan layanannya, hal ini agar pengguna ojek online merasa percaya, puas dan menjadi loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan kualitas layanan sebagai variabel bebas, kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening sedangkan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan telah diisi oleh 150 responden. Data yang telah terkumpul diolah menggunakan analisis jalur dengan IBM SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

**Kata kunci** : Kualitas layanan, kepercayaan, loyalitas pelanggan.

Publikasi : 48

Tahun Publikasi : 1988 - 2020