

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Jasa Gojek di Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah Konsumen pengguna jasa Gojek di Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 126 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *Purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Koefisien Determinan, Analisis Path, dan Uji Sobel.

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan diperoleh hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, selanjutnya Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, selanjutnya Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan secara tidak langsung, melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of Service Quality Toward To Customer Satisfication In Shaping Customer Loyalty On Gojek Service Customer In Yogyakarta. Subjects in this study were consumers who user services Gojek in Yogyakarta. In this study a sample of 126 respondents selected by using purposive sampling method. The analysis tools used are Simple Linear Regression Analysis, Multiple Regression Analysis, , t Test, Path Analysis, and Test Sobel.*

*Based on the analysis that has been done to obtain the result that the Quality of Service have a positive and significant impact on Customer Satisfaction, then Quality of Service has a positive and significant impact on Customer Loyalty, then Customer Satisfaction has a positive and significant impact on Customer Loyalty, and Service Quality have positive and significant impact on Customer Loyalty indirectly, through Customer Satisfaction as an intervening variable.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*