

## ABSTRAK

Nama : Amalia Dyandra Putri T  
NIM : 44218120086  
Program Studi : *Public relations*  
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer service* PT GoTo Gojek Tokopedia Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si

Sebagai salah satu fungsi dari *public relations*, *customer service* menjadi cara perusahaan memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan. Melalui *customer service* pelanggan juga dapat menilai citra perusahaan dan kemudian berdampak pada loyalitas konsumen. Loyalitas pelanggan menjadi salah satu tujuan yang harus dicapai oleh suatu perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya dari perusahaan pesaing. Dalam mencapai loyalitas pelanggan, salah satu upaya yang dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas layanan *customer service* di PT GoTo Gojek Tokopedia pada loyalitas pelanggan dan seberapa besar pengaruh *customer service* pada loyalitas pelanggan PT GoTo Gojek Tokopedia.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma klasik yang mencakup paradigma positivis dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang adalah metode survei. Instrumen dari penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik purposive sampling kepada 100 orang pengguna layanan PT GoTo Gojek Tokopedia di Jakarta.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 67,9%. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 67,9% sedangkan sisanya sebesar 32,1% ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dari hasil uji signifikansi didapatkan  $t$  hitung (14,392) >  $t$  tabel (2,048), dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti pada penelitian saat ini variabel kualitas pelayanan *customer service* terdapat hubungan dengan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *Customer Service*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, *Public Relations*

## ABSTRACT

Name : Amalia Dyandra Putri T  
NIM : 44218120086  
Study Program : *Public relations*  
Title : *The Effect of Service Quality Customer service PT GoTo  
Gojek Tokopedia on Customer Loyalty*

### Abstract:

*Customer service is one of the public relations tools companies used to directly engage with customers. It allows companies to build a positive image that fosters customer loyalty. Customer loyalty cultivation is paramount for companies to retain their customer base against competitors. Therefore, delivering excellent customer service is crucial to obtain customer loyalty.*

*This study aims to discover the implication of PT GoTo Gojek's customer service quality towards its customer loyalty. A classical positivist paradigm is being used with a quantitative approach through a Likert scale survey. Data collection was conducted by distributing questionnaires using purposive sampling technique to 100 users of PT GoTo Gojek Tokopedia services in Jakarta..*

*The results of this study show that service quality of customer service affects 67,9% of customer loyalty while the rest of 32.1 % is determined or influenced by other factors. The conclusion of this study is that the null hypothesis (Ho) is rejected and the Alternative Hypothesis (Ha) in this study is accepted. It can be said that service quality has a significant effect on customer loyalty.*

*Keywords : Customer Service, Service Quality, Customer Loyalty, Public Relations*