

ABSTRAK

Penelitian ini berupaya untuk mengetahui dampak harga, citra merek, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dalam memilih layanan Go-Jek Goride (studi pada pengguna Go-Jek di Kecamatan Beji Depok), baik secara individu maupun kolektif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Gojek di wilayah Depok. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metodologi pengambilan sampel menggunakan pendekatan non-probability sampling, yaitu metode purposive sampling. Melalui penggunaan metodologi deskriptif kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS yang melibatkan analisis statistik. Studi ini menunjukkan bahwa harga memiliki dampak yang menguntungkan dan besar terhadap loyalitas pelanggan. Persepsi terhadap suatu merek sangat mempengaruhi tingkat loyalitas yang ditunjukkan konsumen. Tingkat kualitas pelayanan mempunyai dampak yang baik dan besar terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian yang telah didapatkan setelah melakukan pengujian Model Uji Hipotesis menunjukkan bahwa Harga Citra Merek dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dalam memilih Gojek layanan *Goride*

Kata Kunci : Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen, SEM-PLS



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research seeks to ascertain the impact of price, brand image and service quality on customer loyalty in choosing Go-Jek Goride services (study of Go-Jek users in Beji Depok District), both individually and collectively. The population of this research is all Gojek application users in the Depok area. This research used a sample size of 100 respondents. The sampling methodology uses a non-probability sampling approach, namely the purposive sampling method. Through the use of quantitative descriptive methodology. The data analysis method used is SEM-PLS which involves statistical analysis. This study shows that price has a favorable and large impact on customer loyalty. Perception of a brand greatly influences the level of loyalty shown by consumers. The level of service quality has a good and big impact on consumer loyalty. The research results that have been obtained after testing the Hypothesis Test Model show that Brand Image Price and Service Quality have a positive and significant effect on Consumer Loyalty in choosing Gojek Goride services

Keywords: *Price, Brand Image, and Service Quality, Consumer Loyalty, SEM-PLS*

