

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION
ON GOFOOD CUSTOMER LOYALTY AT GOJEK AMONG
STUDENTS AT THE FACULTY OF ECONOMICS, UNIVERSITY
MERCU BUANA YOGYAKARTA**

By:

Wulan Intan Ihatal Janah

200610079

ABSTRACT

Go-Food is a feature in the Gojek application with food delivery services. Researchers aim to determine the influence of Go-Food quality on the loyalty given and the influence of satisfaction on the loyalty given to students. Researchers used questionnaires in collecting data. The samples used were taken by random sampling, where samples taken from the population were carried out irregularly. Research methods for processing data are: validity test, reliability test, and classical assumption test. In the classical assumption test, researchers used the Normality Test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Then this researcher used multiple regression analysis, coefficient of determination and hypothesis testing which used the f test and t test. The results of the research conducted were that service quality and satisfaction partially had a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOFOOD DI GOJEK
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MERCU BUANA YOGYAKARTA**

Oleh:

Wulan Intan Ihatal Janah

200610079

ABSTRAK

Go-Food adalah fitur dalam aplikasi Gojek dengan layanan food delivery. Peneliti memiliki tujuan mengetahui pengaruh kualitas Go-Food terhadap loyalitas yang diberikan serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas yang diberikan pada mahasiswa. Peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Sampel yang digunakan diambil dengan pengambilan secara acak, dimana sampel yang diambil dari populasi dilakukan tidak teratur. Metode penelitian untuk mengolah data yaitu: uji validitas, uji Reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Dalam uji asumsi klasik peneliti menggunakan Uji Normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Kemudian peneliti ini menggunakan analisis regresi berganda, koefisien determinasi dan Uji Hipotesis dimana menggunakan f Test dan uji t. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, loyalitas Pelanggan