

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE*
GO-JEK DI YOGYAKARTA**

Regina Eunike Christie Tualage

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

rtualage@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pengguna transportasi *online* Go-Jek di Yogyakarta. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pengguna transportasi *online* Go-Jek di Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang memiliki karakteristik pengguna berusia 20-40 tahun dan merupakan pengguna aplikasi transportasi *online* Go-Jek. Pengambilan data penelitian ini menggunakan Skala Kualitas Pelayanan dan Skala Loyalitas Pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,496 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,246 variabel kualitas pelayanan menunjukkan kontribusi 24,6% terhadap loyalitas pelanggan dan sisanya 75,4% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu nilai (harga), citra perusahaan, kenyamanan dan kemudahan untuk menadapatkan jasa, kepuasan pelanggan, dan garansi atau jaminan.

Kata kunci: loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH
CUSTOMER LOYALTY OF GO-JEK *ONLINE* TRANSPORTATION
USERS IN YOGYAKARTA**

Regina Eunike Christie Tualage

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

rtualage@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the relationship between service quality and customer loyalty of Go-Jek online transportation users in Yogyakarta. The hypothesis proposed is that there is a positive relationship between service quality and customer loyalty of Go-Jek online transportation users in Yogyakarta. The subjects in this study amounted to 100 subjects who had characteristics of users aged 20-40 years and were users of the Go-Jek online transportation application. Retrieval of this research data using Service Quality Scale and Customer Loyalty Scale. The data analysis technique used is product moment correlation from Karl Pearson. Based on the results of data analysis obtained a correlation coefficient (R) of 0.496 with $p = 0,000$ ($p < 0.05$). These results indicate that there is a significant positive relationship between service quality and customer loyalty. Acceptance of the hypothesis in this study shows the coefficient of determination (R²) of 0.246 variable service quality shows a contribution of 24.6% to customer loyalty and the remaining 75.4% is influenced by other factors such as value (price), company image, comfort and convenience to obtain services, customer satisfaction, and warranty or guarantee.

Keywords: customer loyalty, service quality