



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE TOWARDS SATISFACTION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY OF GO-RIDE

(A Case Go-Jek's Customer who used Go-ride service in Tampan Pekanbaru)

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the influence of service quality and brand image on customer satisfaction and its effect on customer loyalty. The research used descriptive quantitative method. The sampling technique use purposive sampling with the criteria of consumers in Tampan Pekanbaru who used Go-ride service at least twice in a months. The data analysis technique that is used in this research was Partial Least Square method using the WarpPLS 5.0. The result of the research showed that 1) service quality had positive and significant influence on customer satisfaction, 2) brand image had positive ad significant influence on customer satisfaction, 3) service quality had positive and significant influence on customer loyalty, 4) brand image had positive but insignificant influence on customer loyalty, 5) customer satisfaction had positive and significant influence on customer loyalty, 6) service quality through customer satisfaction had positive and significant influence on customer loyalty, 7) brand image through customer satisfaction had positive and significant influence on customer loyalty

Keywords: *Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS KONSUMEN GO-RIDE

(Studi Kasus Pada Konsumen Go-Jek Pengguna Layanan Go-Ride di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas konsumen. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria konsumen yang pernah menggunakan layanan Go-ride minimal dua kali di kecamatan Tampan kota Pekanbaru dalam kurun waktu satu bulan terakhir. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* menggunakan aplikasi WarpPLS 5.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 4) Citra merek berpengaruh positif namun tidak signifikan dalam membentuk loyalitas konsumen. 5) Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen 6) Kualitas pelayanan melalui kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 7) Citra merek melalui kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa transportasi *online* Go-ride di kecamatan Tampan kota Pekanbaru.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

UIN SUSKA RIAU