

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL *INTERVENING* KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE*

Lina Kurniati
Program Studi S2 Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada konsumen pengguna aplikasi transportasi *online* baik secara langsung maupun tidak langsung. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Psikologi T.A. 2021-2022, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 84 orang, metode pengambilan data menggunakan angket/kuesioner yang disebarluaskan melalui link *google form* dan metode analisis data yang digunakan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh secara langsung maupun tidak langsung pada variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Harga, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan