ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada pelanggan Grab di Kota Yogyakarta, (2) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Grab di Kota Yogyakarta, dan (3) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Grab di Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah bertransaksi pada aplikasi Grab di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 120 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada pelanggan Grab di Kota Yogyakarta, (2) terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Grab di Kota Yogyakarta, dan (3) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Grab di Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Loyalitas, Kepuasan*

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the influence of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a intervening variable Grab customers in the city of Yogyakarta, (2) the effect of service quality on customer satisfaction on Grab customers in Yogyakarta City, and (3) quality influence service to customer loyalty to Grab customers in the city of Yogyakarta.

This research is quantitative research. The population in this study were customers who had transacted on the Grab application in Yogyakarta. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 120 people. The technique of collecting data using a questionnaire that has been supported by validity and reliability. The data analysis technique used is path analysis.

The results of this study indicate that: (1) There is a positive influence on service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable for Grab customers in Yogyakarta City, (2) There is a positive influence on service quality on customer satisfaction in Grab customers in Yogyakarta City, and (3) the influence of service quality on customer loyalty to Grab customers in the city of Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Loyalty, Satisfaction