

Persaingan bisnis pada industri transportasi semakin kompetitif. Hal tersebut mendorong perusahaan penyedia layanan transportasi yaitu Go-jek untuk selalu memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, loyalitas, dan citra perusahaan Go-jek di kalangan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan data primer, data diperoleh langsung dari responden dengan mengisi kuisioner yang dibagikan secara langsung di beberapa perguruan tinggi swasta Yogyakarta dan juga secara *online* melalui *google form*. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yaitu data yang diambil dari beberapa referensi, literatur, jurnal, hasil penelitian terdahulu, dan *text book* yang relevan dengan topik penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa perguruan tinggi swasta di Yogyakarta yang pernah atau berlangganan dengan Go-jek. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 96 responden yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis statistik.

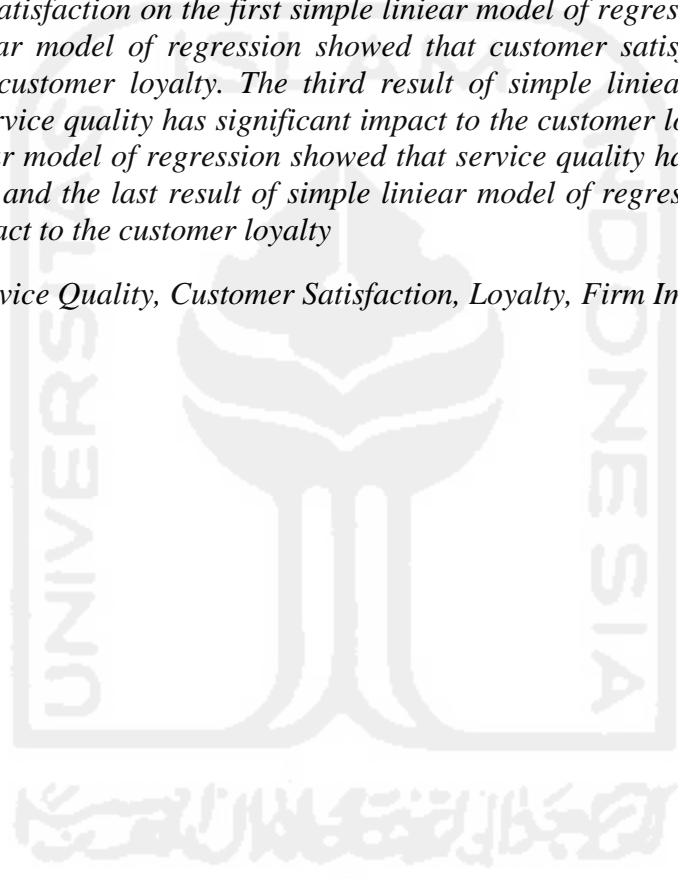
Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari analisis regresi linear sederhana pada persamaan model pertama menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis regresi sederhana pada persamaan model kedua menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Hasil analisis regresi sederhana pada persamaan model ketiga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Hasil analisis regresi sederhana pada persamaan model keempat menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap citra perusahaan. Hasil analisis regresi sederhana pada persamaan model terakhir atau kelima menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan dengan loyalitas konsumen.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas, Citra Perusahaan.

## ABSTRACT

*Business competition in the transportation industry becomes more competitive. It encourages Go-jek transportation service provider always to give the best service to their customer. This research aims to determine the relationship between the service quality variable to the customer satisfaction, loyalty, and Go-jek firm image in student college in Yogyakarta. The population in this research are student college tht ever used Go-jek before. This research consist of 96 respondents were determined for the samples using convenience sampling technique. The results showed significant impact of service quality and customer satisfaction on the first simple liniear model of regression. The second result of simple liniear model of regression showed that customer satisfaction has significant impact to the customer loyalty. The third result of simple liniear model of regression showed that service quality has significant impact to the customer loyalty. Then, the fourth of simple liniear model of regression showed that service quality has significant impact to the firm image and the last result of simple liniear model of regression is firm image has significant impact to the customer loyalty*

**Keywords :** *Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty, Firm Image.*



## **KATA PENGANTAR**