

ABSTRAK

Pada penelitian terdahulu terdapat banyak penelitian yang meneliti anteseden loyalitas pelanggan. Beberapa hasil penelitian masih ditemukan kontroversi terkait variabel kualitas layanan. Terdapat kontroversi terhadap hasil signifikansi hubungan kualitas layanan yang berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Didukung pula dengan data obyek penelitian, Gojek, yang mengalami penurunan Brand Index dan data pra-survey yang menunjukkan keluhan-keluhan yang dialami pelanggan Go-Ride pada Gojek di Purwokerto.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh dari kualitas layanan, ditambah dengan variabel kewajaran harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kesenangan pelanggan sebagai variabel intervening. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 96 responden dengan kriteria responden pernah menggunakan layanan Goride pada Gojek selama minimal sekali dalam tiga bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diajukan, semua hipotesis berpengaruh positif dan signifikan. Kualitas layanan dan kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesenangan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan terdapat pengaruh antara kesenangan pelanggan (*customer delight*) terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan dan kewajaran harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan kesenangan pelanggan (*customer delight*) sebagai variabel *intervening*.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kewajaran Harga, Kesenangan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan