

ABSTRAK

Pada era digital saat ini, teknologi merupakan faktor yang dapat membuat suatu bisnis dapat bertahan dalam menjalankan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk menerapkan teknologi dalam berbagai sektor di perusahaan, salah satunya adalah untuk mempermudah komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan sehingga terjadi hubungan yang berkelanjutan dan berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian dilakukan dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, komunikasi dan kepercayaan pada merek terhadap *relationship marketing* yang memengaruhi loyalitas pelanggan pada PT. Go-Jek Indonesia. Sebanyak 110 mahasiswa pengguna layanan PT. Go-Jek Indonesia di Universitas Diponegoro dan Universitas Negeri Semarang yang telah menggunakan layanan Go-Jek minimal tiga kali dalam tiga bulan terakhir, dijadikan sebagai objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling method* pada pengumpulan data. Data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner pada 110 pelanggan PT. Go-Jek Indonesia yang dipilih sesuai ketentuan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program AMOS versi 24.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diajukan, seluruh hipotesis dapat diterima. Seluruh hipotesis yang diterima yaitu sebagai berikut: hipotesis 1 (terdapat pengaruh positif signifikan antara komunikasi terhadap *relationship marketing*), hipotesis 2 (terdapat pengaruh positif signifikan antara Kepercayaan pada Merek terhadap *relationship marketing*), hipotesis 3 (terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan), hipotesis 4 (terdapat pengaruh positif signifikan antara Kepercayaan pada Merek terhadap loyalitas pelanggan), dan hipotesis 5 (terdapat pengaruh positif signifikan antara *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan).

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, *Relationship Marketing*, Kepercayaan pada Merek, Komunikasi, Kualitas Layanan.