

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mendorong perubahan zaman yang semakin cepat dan mendorong perubahan gaya hidup ke arah yang semakin modern dan serba instan. Salah satu contoh perkembangan teknologi adalah perusahaan start up milik Indonesia, yaitu Gojek. Gojek adalah sebuah layanan jasa transportasi online, pesan antar online yang berbasis aplikasi menggunakan jaringan internet. Saat ini aplikasi Gojek memiliki angka penilaian yang lebih rendah dari aplikasi transportasi online Grab, hal ini didukung dengan adanya keluhan yang diungkapkan oleh konsumen pengguna aplikasi Gojek di aplikasi *Play Store*. Keluhan tersebut dapat membuktikan bahwa konsumen merasa tidak puas dan akan kualitas pelayanan yang diberikan Gojek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan Gojek di Kota Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili atau sedang tinggal di Kota Semarang dan atau pernah menggunakan layanan pada Gojek. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 119 responden dan dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh dari data kuesioner kemudian dianalisis dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan AMOS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan yang diberikan Gojek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.