

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

FEBI ASTUTI

20612010163

**PRORAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

2024

PENGESAHAN

Telah diterima dan disyahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan Sebagai Persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Hari : Selasa

Tanggal : 6 Agustus 2024

Pj.Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan,



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, Ph.D
NIDN. 9015097701

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Sumatera Selatan yang berjumlah 565 dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga di dapat sampel sebanyak 85 responden yang terlibat dalam penelitian ini. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan teknik penelitian ini menggunakan teknik *purposiv sampling*. Analisis Regresi Linear Berganda di gunakan dalam penelitian ini sebagai metode untuk menganalisa data menggunakan SPSS29 (*Statistical Package For Social Science*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. dan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh secara bersama-sama (Simultan) terhadap Loyalitas Pelanggan.

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