



BERANDA

TENTANG KAMI

BERANDA PENGGUNA

##NAVIGATION.CATEGORIES##

CARI

TERKINI

ARSIP

INFORMASI

CONTACT

Beranda > Pengguna > Penulis > Naskah > #28388 > **Ringkasan**

#28388 Ringkasan

RINGKASAN TINJAUAN PENGEDITAN

Naskah

Penulis	Khafifah Nur Khairunnisa, Dr. Al Ghazali, S.Ag., M.M		
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Goride Pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur		
File Asli	28388-74268-1-SM.DOCX	2024-08-23	
Singkatan File Tambahan	Tidak Ada		TAMBAH FILE TAMBAHAN
Naskah	Khafifah Nur Khairunnisa		
Tanggal dikumpulkan	August 23, 2024 - 01:27 AM		
Bagian	Articles		
Editor	Tidak ada yang ditugaskan		

Status

Status	Menunggu Penugasan
Dimulai	2024-08-23
Terakhir Dimodifikasi	2024-08-23

Metadata Naskah

EDIT METADATA

Penulis

Nama	Khafifah Nur Khairunnisa
Afiliasi	Universitas Bina Sarana Informatika
Negara	Indonesia
Competing interests CI POLICY	—
Biografi	—
Kontak Utama untuk Korespondensi Editorial.	
Nama	Dr. Al Ghazali, S.Ag., M.M
Afiliasi	—
Negara	Indonesia
Competing interests CI POLICY	—
Biografi	—

Judul dan Sari

Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Goride Pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur
Sari	Kemacetan telah menjadi rutinitas yang dihadapi setiap hari oleh warga Jakarta. Bertambahnya jumlah kepemilikan kendaraan membuat tingginya tingkat kemacetan. Ojek konvensional telah menjadi salah satu solusi untuk mengatasi kemacetan lalu lintas, akan tetapi saat ini ojek konvensional sudah mulai tergantikan dengan ojek online. Pada tahun 2010 Nadiem Makarim meluncurkan aplikasi Gojek untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan ojek online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan Pelanggan GoRide terhadap Loyalitas pelanggannya. Teknik sampling yang digunakan adalah <i>non probability sampling</i> dengan metode <i>accidental sampling</i> . Responden berjumlah 106 orang. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji brealibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan pengelolaan menggunakan program SPSS. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan GoRide, secara parsial Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan GoRide, serta Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan GoRide.

Pengindeksan

Disiplin Ilmu dan Sub Disiplin	Ilmu Manajemen;Manajemen Pemasaran;Marketing
Kata Kunci	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan
Bahasa	id

Agen Pendukung

Nama Agen	—
-----------	---

Referensi

Alwi, M. Y., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Ojek Online X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(1), 292–308.

Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94.

Anugrah, K., & Sudamaryasa, W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa : Akomodasi* (N. F. Y. Misilu, Ed.; 1st ed.). Ideas Publishing.

Ayuwardani, R. P., & Isroah, I. (2018). Pengaruh informasi keuangan dan non keuangan terhadap underpricing harga saham pada perusahaan yang melakukan initial public offering (Studi empiris perusahaan go public yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2011-2015). *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 143–158.

Bangun, S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. BUKIT ACAM TRK YANG DI MEDIASI KEBERHASILAN PELANGGAN. *Universitas Lampung*.

AUTHOR FEES

AUTHOR GUIDELINES

EDITORIAL TEAM

FOCUS & SCOPE

ONLINE SUBMISSION

PEER REVIEWERS

PEER REVIEWER PROCESS

PUBLICATION ETHICS

PENGGUNA

Anda login sebagai...
khafifahnurk14

- » Jurnal Saya
- » Profil Saya
- » Log Out

ARTICLE TEMPLATE



REFERENCE MANAGEMENT



PLAGIARISM CHECKER



STATISTIC

**00178803**

View My Stats

KATA KUNCI

Capital Structure Compensation
Customer Loyalty Customer
Satisfaction Employee
Performance Firm Value
Job Satisfaction Liquidity
Organizational Commitment
Product Quality Profitability
Service Quality Transformational
Leadership Work Discipline
Workload capital structure employee
performance job satisfaction
marketing performance profitability
turnover intention