

## ABSTRAK

Pada saat ini seseorang membutuhkan transportasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Maka dari itu muncul perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi *online* yang dapat memudahkan pekerjaan dan memberikan waktu yang efisien. Hal tersebut membuat peneliti melakukan penelitian untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan tergolong dalam *confirmatory research* dikarenakan hal ini adanya hipotesis dan melibatkan prosedur beserta sumber data yang spesifik. Populasi yang digunakan ialah mahasiswa aktif di Surabaya timur dengan jumlah sebanyak 100 responden. Metode analisis menggunakan PLS (*Partial Least Square*).

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel harga memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel kualitas layanan berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan melalui variabel intervening kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan melalui variabel intervening kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, loyalitas pelanggan, *Grab Bike*, kepuasan pelanggan

## ***ABSTRACT***

This research aimed to find out the effect of service quality, price and customers' satisfaction on customers' loyalty. While, the research was quantitative. Moreover, it was also confirmatory research as it involved hypotheses and specific data sources. Furthermore, the population was 100 active students in East Surabaya. Additionally, the data analysis technique used PLS (Partial Least Square).

According to the research result, it concluded service quality had positive and significant effect on customers' satisfaction. Likewise, price had positive and significant effect on customers' satisfaction. Meanwhile, service quality had positive but insignificant effect on customers' loyalty. Similarly, price had positive but insignificant effect on customers' loyalty. On the contrary, service quality had positive but indirect effect on customers' loyalty through intervening of customers' satisfaction. On the other hand, price had positive but indirect effect on customer's loyalty with intervening of customers' satisfaction.

**Keywords:** service quality, price, customers' loyalty, Grab Bike, customers' satisfaction