

ABSTRAK

Dewasa ini, era globalisasi menawarkan banyak kemudahan bagi manusia. Perubahan globalisasi ini, Green Jek hadir di Kota Karawang mencoba untuk berbisnis dibidang ojek *online*, Green Jek merupakan ojek *online* pertama di Kota Karawang, tidak menutup kemungkinan pesaingnya akan muncul, baik pesaing secara langsung seperti ojek tradisional, ojek *online* lainnya. Dari hasil plot studi dan sumber data internal konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan antar jemput yang diberikan oleh Green Jek, tetapi tingkat penjualan untuk layanan antar jemput menurun, sehingga penulis melakukan Penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Jasa dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen. (Studi Empiris pada Jasa Antar Jemput Green Jek Karawang”.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. berdasarkan data kuantitatif yang datanya diolah secara statistik. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan menggunakan 110 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji asumsi klasik. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dimensi kualitas (*Tangible, Empathy, Reability, Responsiveness, Assurance*), Citra Merek (Citra Pembuat, Citra Pengguna, Citra Produk), dan untuk variabel dependennya loyalitas pelanggan (Pembelian ulang, Referal, Nilai Konsumen, Karakteristik Konsumen). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Jasa dan Citra Merek berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen. Dibuktikan dari Hasil perhitungan koefisiensi korelasi berganda (R) memiliki nilai sebesar 0.867. sebagai upaya peningkatan loyalitas pelanggan, sebaiknya Green Jek Karawang memperhatikan dimensi kualitas jasa dan meningkatkan Citra Merek agar lebih dikenal lagi oleh konsumen lama maupun konsumen baru.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

At present, the era of globalization offers many conveniences for humans. One of the conveniences is the presence of online motorbike taxi. Recently, in Karawang City presents the Green Jek. It tries to do business in the field of online motorbike taxi. Green Jek is the first online motorbike taxi in Karawang City. Most likely its competitors will appear, both from directly such as traditional motorbike taxi, other online motorbike taxi. From the result of study plot and internal data source, the customers are satisfied with the services provided by Green Jek. However, the sales rate for services was decreased, so the writer did a research on “The Influence of Service Quality and Brand Image to the Customer Loyalty. (Empirical Study on Green Jek Service)”.

The research method used is descriptive, based on quantitative data whose data is processed statically. It used a simple random sampling with 110 respondents participated in this research. Data analysis technique used is classical assumption test. The variable used in this research is quality dimension (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance), Brand Image (Creator Image, User Image, Product Image), and for the dependent variables are customer loyalty (Repurchase, Referral, Customer values, Characteristic of Customers). The result of this research shows that the Service Quality and Brand Image influence to the Customer Loyalty. Evidenced from the result of calculation of multiple correlation coefficients (R) has a value of 0.867. It is an effort to increase customer loyalty. Green Jek should pay

attention to service quality dimension and improve the Brand Image to be better known by old customers and new customers.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty

