

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait kualitas layanan, harga, kepuasan dan loyalitas di *Grab-Bike* Bandung. Berdasarkan hasil survei YLKI dan Alvara reserch, *Grab-Bike* memiliki kualitas layanan, harga, tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas yang rendah dibanding pesaing di 6 kota besar terkecuali kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan pelanggan pada ojek *online* *Grab-Bike*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* jenis *Purposive Sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (*Path Analysis*).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan, dan loyalitas secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Hasil teknis analisis jalur menunjukkan bahwa secara simultan dan signifikan variabel kualitas layanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan dan secara parsial variabel kualitas layanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel loyalitas secara simultan dan signifikan, secara parsial variabel kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas .

Kata Kunci: kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas