

ABSTRAK

Kemacetan akan terus terjadi dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, namun dengan berkembangnya teknologi lahir berbagai inovasi untuk mengurangi kemacetan bermunculan yang salah satunya adalah *ride hailing*. Namun tidak dapat dipungkiri jika persaingan antar perusahaan *ride hailing* semakin ketat sehingga perusahaan harus memikirkan bagaimana menjaga dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen yang salah satunya dengan melihat faktor kualitas layanan dan harga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen yaitu mahasiswa di Kota Bandung yang menggunakan layanan *ride hailing* GoRide.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis deskriptif kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 135 orang dengan mahasiswa di Kota Bandung sebagai populasinya. Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM) – Partial Least Square (PLS)* dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen