

## ABSTRAK

Kemajuan dalam sistem transportasi telah mendorong seseorang menuju gaya hidup yang ditandai dengan kebebasan bergerak, pertukaran barang dan jasa yang menguntungkan, tingkat pekerjaan yang tinggi dan mobilitas sosial yang tinggi. Perkembangan transportasi pada era ini sangat pesat, termasuk layanan ojek, dimana layanan ojek didukung oleh kemajuan teknologi berupa internet. Untuk menciptakan rasa loyalitas pelanggan diperlukan kepuasan pelanggan terlebih dahulu. Kepuasan konsumen adalah target setiap perusahaan. Kepuasan konsumen juga adalah evaluasi pembeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen transportasi online gojek di Kota Serang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kota Serang yang pernah menggunakan aplikasi Transportasi Online Gojek. Jumlah sampel yang digunakan adalah 250 responden dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Seluruh pengolahan data pada penulisan tugas akhir ini menggunakan software SPSS versi 25. Data dianalisis dengan menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi.

L=Berdasarkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen transportasi online Gojek di Kota Serang. Variabel Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh 11,4%, sedangkan sisanya 88,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

Kota Serang memiliki luas sebesar 266,74 km<sup>2</sup> dan berada di dataran rendah dengan ketinggian kurang dari 500 mdpl. Berdasarkan data BPS, jumlah penduduk Kota Serang pada tahun 2020 mencapai 692.101 jiwa dengan penduduk laki-laki sebanyak 353.971, dan penduduk perempuan sebanyak 338.130. Kepadatan penduduk di Kota Serang di tahun 2020 meningkat menjadi 2.595 jiwa per km<sup>2</sup>, dari sebelumnya 2.445 pada 2019.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen