

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan jangka panjang dalam industri jasa, termasuk jasa transportasi online. Loyalitas pelanggan merujuk pada kecenderungan konsumen untuk tetap menggunakan layanan atau produk dari perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Karangasem yang diketahui jumlahnya, sedangkan jumlah sampel sebesar 384 pengguna jasa transportasi K-Jek. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) atau Model Persamaan Struktural dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Secara khusus, kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi layanan dalam industri transportasi online dan memberikan rekomendasi untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan harga yang kompetitif untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas, Kepuasan, Kepercayaan