

**PENGARUH *E SERVICE QUALITY*, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK DI KOTA PADANG**

**DRAFT SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan oleh:

**Khairul Zikri**

**1810522049**

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2023**



No. Alumni Universitas	<b>KHAIRUL ZIKRI</b>	No. Alumni Fakultas
------------------------	----------------------	---------------------

a) Tempat/Tgl Lahir : Cupak/27-Juni-2000 b) Nama Orang Tua : Afrizal c) Fakultas : Ekonomi dan Bisnis d) Departemen : Manajemen e) No Bp : 1810522049 f) Tanggal Lulus : 7 September 2023 g) Prediket Lulus: Sangat memuaskan h) IPK : 3,33 i) Lama Studi : 5 Tahun 1 Bulan j) Alamat Orang Tua : Bawah Durian Jorong Pasar Usang,Cupak, Kabupaten Solok

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI GOJEK DI KOTA PADANG.**

*Skripsi oleh Khairul Zikri  
Pembimbing : Yanti, SE, MM*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh e-service quality, harga dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi Gojek di Kota Padang. Objek penelitian ini adalah pelanggan gojek di Kota Padang. Sampel penelitian ini 176 Responden. Pengambilan data dilakukan dengan teknik non probability sampling. Analisis data penelitian dilakukan dengan SEM menggunakan aplikasi smart Pls 4.0. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif yaitu *survey explonatory*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh e-service quality, harga dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan pada pengguna aplikasi Gojek di Kota Padang.

Kata Kunci : E-Service Quality, Harga, Citra merek dan Loyalitas

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 7 September 2023

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Yanti, SE, MM	Prof. Dr. Ratni Prima Lita, SE,MM	Agriqisthi, SE,

Mengetahui,  
Ketua Departemen Manajemen

**Hendra Lukito, SE, MM, PhD**  
NIP. 197106242006041007

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan: