

Analisis loyalitas pelanggan Go-Jek di Jabodetabek studi pada loyalty program Go-Jek Indonesia = Analysis of customer loyalty at Go-Jek in Jabodetabek focusing on loyalty program by Go-Jek Indonesia

Hana Talitha Rahmanazuri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20465782&lokasi=lokal>

Abstrak

Loyalitas pelanggan adalah komitmen untuk melakukan pembelian kembali suatu barang atau jasa yang menjadikan pelanggan tersebut tidak mudah beralih ke kompetitor. Perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menerapkan loyalty program. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis loyalitas pelanggan pada Go-Jek di Jabodetabek studi pada loyalty program Go-Jek Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian deskriptif, metode survey dengan menyebarkan kuesioner ke 150 responden dengan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan Go-Jek di Jabodetabek termasuk tinggi. Lebih khusus lagi, hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa dari ketiga kategori responden yang sebelumnya dibagi berdasarkan keterlibatannya dalam loyalty program Go-Jek Indonesia, kategori responden yang terdiri dari pengguna layanan Go-Jek yang terlibat dalam loyalty program menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan pengguna layanan Go-Jek lainnya.

.....

Customer loyalty is a commitment to re purchase a product service and resist to switch to another product or brand. A firm can increase customer loyalty by implementing loyalty program. This research was conducted with the aim to analyse customer loyalty at Go Jek in Jabodetabek focusing on loyalty program by Go Jek Indonesia. This study was conducted using quantitative research approach with descriptive type of research and survey method by collecting questionnaires from 150 respondents with purposive sampling.

The result shows that customer loyalty at Go Jek in Jabodetabek is high. More specific, this research finds that among the three categories of respondents divided by involvement in Go Jek rsquo s loyalty program, the category of respondents which consist of respondent who had involved in Go Jek rsquo s loyalty program shows higher loyalty than the other categories of respondents.