

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KONSUMEN  
GOJEK PENGGUNA LAYANAN GORIDE DI SURABAYA)**

Fina Firdausi Nuzulah

Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Email: [finafirdausi080/mj20@student.unusa.ac.id](mailto:finafirdausi080/mj20@student.unusa.ac.id)

**ABSTRAK**

Perkembangan transportasi mengalami peningkatan yang cukup pesat, terutama pada sektor ojek *online*. Dengan adanya ojek *online* ini memudahkan para customer untuk berpergian disaat mereka malas menggunakan kendaraan pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan (KPEL), Citra Perusahaan (CP), dan Kepercayaan (K), pada Kepuasan Pelanggan (KP). Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan menyebar kuesioner secara *online* dan mengolah data menggunakan Smart PLS. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara Purposive Sampling dengan total 190 responden yang digunakan pada penelitian ini dengan kriteria responden tertentu yang dapat mengisi kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan**