

ABSTRAK

Bandung merupakan salah satu kota wisata baik dari domestik maupun internasional, sejalan dengan perkembangan transportasi *online* salah satunya GO-JEK. Tingginya intensitas persaingan dan kebutuhan konsumen maka GO-JEK melakukan peningkatan layanan pada jasa GO-RIDE. Peningkatan tersebut dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi konsumen. Selain itu, perusahaan juga berusaha maksimal dalam menjaga kepercayaan konsumen, yang akan berujung pada loyalitas.

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel *nonprobability* dengan teknik *purposive sampling* menggunakan rumus Bernoulli dengan jumlah responden yaitu 100.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kenyamanan layanan GO-JEK sebesar 81,56%, kepercayaan 84,88%, dan loyalitas pelanggan sebesar 80,9%. Hasil uji F diperoleh nilai dari F hitung adalah $27,724 > F$ tabel 3.090, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan, hasil uji T ($0,05 > 0,000$) yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kenyamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil R square yaitu sebesar 0,364 atau 36,4%, yang berarti pengaruh dari variabel kenyamanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang lemah terhadap variabel loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kenyamanan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen