

ABSTRAK

Permasalahan mengenai ketidaksetaraan gender menjadi sebuah isu yang hangat diperbincangkan didalam masyarakat dalam beberapa tahun terakhir. Pada kenyataannya, perbedaan antara perempuan dan laki-laki hingga wanita dan lelaki dewasa sudah dirasakan dalam kesempatan, tanggung jawab, dan pengambilan keputusan didalam keluarga hingga lingkungan kerja. Hal ini dapat dilihat mulai dari akses pendidikan, beban kerja, peningkatan jenjang karir, hingga posisi jabatan yang diberikan, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesetaraan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh kesetaraan gender terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, untuk mengetahui pengaruh kesetaraan gender berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan, untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan Perusahaan Gojek di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan pada perusahaan gojek Surabaya sebanyak 3500 pengguna aplikasi gojek, pengambilan sampel menggunakan Teknik simple random sampling. Analisis data menggunakan Teknik analisis uji validitas, Uji reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Jalur (Path Analysis), Uji Sobel, Pengujian Hipotesis dan analisis data miles and hubberman. Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat disimpulkan bahwa kesetaraan gender berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kesetaraan gender berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kesetaraan gender tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kesetaraan Gender, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The issue of gender inequality has become a hotly debated issue in society in recent years. In fact, the difference between women and men to women and adult men has been felt in opportunities, responsibilities, and decision-making in the family to the work environment. This can be seen ranging from access to education, workload, career level improvement, to positions given. The purpose of this study is to find out the influence of gender equality on customer satisfaction, to find out the influence of service quality on customer satisfaction, to find out the influence of gender equality on customer loyalty, to find out the influence of service quality on customer loyalty, to know the influence of gender equality. affect customer loyalty mediated by customer satisfaction, to find out the quality of service affects customer loyalty mediated by customer satisfaction gojek company in surabaya city. This research uses qualitative and quantitative research methods with explanatory research types of research. The population in this study was a customer at gojek Surabaya company as many as 3500 users of the gojek application, sampling using simple random sampling techniques. Data analysis uses validity test analysis techniques, reliability tests, Classical Assumption Tests, Path Analysis, Sobel Tests, Hypothesis Testing and miles and hubberman analysis. Based on the results of his research, it can be concluded that gender equality affects customer satisfaction, service quality affects customer satisfaction, gender equality affects customer loyalty, service quality affects customer loyalty, customer satisfaction affects customer loyalty, gender equality has no effect on customer loyalty mediated by customer satisfaction, service quality has no effect. customer loyalty mediated by customer satisfaction.

Keywords: Gender Equality, Quality of Service, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.