

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui citra merek, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan aplikasi transportasi online Gojek di Kota Jember. Dalam penelitian ini untuk mengukur perbedaan menggunakan 4 variabel yaitu citra merek, kepercayaan, komitmen dan loyalitas. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif komparatif. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini pengguna transportasi onlien Gojek di Kota Jember. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sugiono dengan menggunakan jumlah indikator 15 dikali 5 sehingga didapatkan 75 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu Uji *independent sample t-test*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek, kepercayaan, komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Uji *independent sample t-test*, citra merek, kepercayaan, komitmen, dan loyalitas.

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the brand image, trust, and commitment to customer loyalty of the Gojek online transportation application in Jember City. In this study to measure differences using 4 variables, namely brand image, trust, commitment and loyalty. This research uses comparative quantitative research. This research was conducted by distributing questionnaires to respondents who were used as samples in this study, Gojek online transportation users in Jember City. The sampling method in this research is purposive sampling. The sample in this study used the Sugiono formula by using the number of indicators 15 times 5 so that 75 respondents were obtained. The analytical method used is the independent sample t-test. The results in this study indicate that brand image, trust, commitment have a significant effect on customer loyalty.*

*Keywords: Independent sample t-test, brand image, trust, commitment, and loyalty.*