**ABSTRAK**

Saat ini, pelayanan jasa sangatlah di minati oleh masyarakat luas salahsatuya pelayanan jasa transportasi yang berbasis online, yang dijadikan sebagai alternative dibalik kemacetan kota-kota besar di Indonesia. Namun fenomena yang terjadi, banyak perusahaan jasa transportasi yang memiliki system yang sama,

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung *antara Online Servicescpe* dan *Service Quality* *terhadap Loyalitas* pelanggan melalu kepuasan Pelanggan Gojek.. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan *Purposive Sampling.* Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis jalur

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Online Servicescpe* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyaitas Pelanggan pada Gojek.baik secara simultan ataupun parsial. Simpulan dari penelitian ini adalah semakin tinggi *Online Servicescape* dan *Service Quality* maka Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan akan meningkat. Selain itu, pengaruh langsung antara online servicesccape terhadap loyalitas pelangganadalah sebesar 25,1% lebih besar daripada pengaruh tidak langsung sebesar 6,8%. Dan pengaruh langsung Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 28,7% lebih lebih besar daripada pengaruh tidak langsung sebesar 16,2%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan memiliki peranan kecil sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : Online Servicescape, Service Quality, Kepuasan dan Loyalitas pelanggan.

LAMPIRAN