

## ABSTRAK

Pelaksanaan penelitian berfokus pada tujuan menganalisa pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi MyPertamina terhadap Loyalitas Konsumen di SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya. Penelitian ini dengan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 140 responden sebagai sampel untuk penelitian karena pemilihan sampel menerapkan sampling jenuh. Pengambilan data dalam penelitian bersumber dari sampel tersebut dilakukan melalui kuisisioner, sehingga jenis data yang diproses dalam pengujian adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Selanjutnya, data dianalisa dengan regresi linier berganda yang dibantu oleh SPSS versi 22.0. Temuan yang didapat memberikan bukti bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di SPBU Pertamina 51.601124 Ketintang Surabaya.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Kemudahan penggunaan, Loyalitas Konsumen

## **ABSTRACT**

*The research implementation focuses on the objective of analyzing the effect of service quality and ease of use of the MyPertamina application on consumer loyalty at Pertamina gas station 51.601124 Ketintang Surabaya. This research is a type of quantitative research. This study used 140 respondents as a sample for research because the selection of samples using saturated sampling. Retrieval of data in research sourced from the sample is done through a questionnaire, so that the type of data processed in the test is using primary data and secondary data. Furthermore, the data were analyzed using multiple linear regression assisted by SPSS version 22.0. The findings provide evidence that service quality, ease of use have a positive and significant effect on customer loyalty at Pertamina gas station 51.601124 Ketintang Surabaya.*

**Keywords:** *service quality, ease of use, consumer loyalty*