

ABSTRAK

Marla Alicia Roeroe (01011180354)

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA GRABCAR DI INDONESIA

(xi + 89 halaman: 5 gambar, 27 tabel, 1 lampiran)

Perkembangan teknologi di masa ini menuntut manusia untuk mengubah gaya hidup termasuk dalam hal transportasi. Hadirnya layanan transportasi online memudahkan aktivitas manusia. Namun, dari hasil laporan dan survei pada awal penelitian menunjukkan fenomena penurunan yang terjadi pada Grab yaitu masalah yang dialami pelanggan terkait keamanan, keandalan layanan, keramahan, kenyamanan, dan keterjangkauan harga. Dari fenomena itu maka kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat penting bagi kelangsungan Grab. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji harga, kualitas layanan, dan kepercayaan pelanggan apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna GrabCar di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Grab di Indonesia dari Agustus hingga Oktober 2021. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 212 yang merupakan pengguna GrabCar dari seluruh Indonesia yang telah mengisi kuesioner dari google form. Metode sampling yang telah digunakan adalah purposive sampling yang termasuk di dalam nonprobability sampling. Data yang dianalisa menggunakan partial least square - structural equation modelling (PLS-SEM). Hasil olah data penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh harga, kualitas layanan, dan kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Transportasi Online
Referensi: 51 (2002- 2020)