

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PENGGUNA JASA GRAB DI DAERAH TLOGOMAS MALANG

Saniya

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
email : saniya.manajemen@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dapat menimbulkan rasa loyalitas setiap pelanggan karena jika konsumen merasa puas maka akan timbul rasa ingin mengulangi transaksi yang sebelumnya dipakai, dengan ini kepuasan dan loyalitas saling bergantung satu sama lain. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat pengaruh faktor kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan jasa Grab baik secara parsial maupun simultan dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, studi pustaka, wawancara dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah hasil wawancara dan kuesioner masyarakat yang berada di daerah Tlogomas Malang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa secara parsial maupun simultan variabel kualitas jasa, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, dan variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa Grab di daerah Tlogomas (Y).

Kata Kunci : *Jasa, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosi, Kemudahan dan Loyalitas Pengguna*

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi mohamad, Triyuniati. 2013. "Pengaruh kepuasan dan loyalitas pelanggan Honda terhadap Citra perusahaan PT AHM" *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.2 No.12*.
- F. Diza., S. Moniharapon., I.W.J Ogi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Fifgroup Cabang Manado) *Jurnal EMBA, Vol.4 No.1, Hal. 109-119*
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan D, Edwin J. 2013. "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya" *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1 No.2 hal:1-8*.
- Ikhwan, M. 2012. "Analisis Pengaruh Retailing MIX Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Circle-k di Jl. Sultan Hasanuddin Makassar" (*Skripsi*). Makasar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Lumban, A G, Kadarisma H, Sunarti. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan konsumen Dan Loyalitas Konsumen (Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 universitas Brawijaya Yang Menggunakan Smartphone Samsung)" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 38 No. 1*.
- Samhah H. 2016. "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen OOST Cafe Surabaya" *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.5 No.12*.
- Sugiyono. 2011. "Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D" Bandung: Alfabeta.