

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB
DI SINGARAJA**

Oleh

I Kadek Oka Wiranta, NIM 1417011055

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa transportasi online Grab ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas dari pelanggan transportasi online Grab di Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas dan jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Digunakan sampel sebanyak 97 orang dalam penelitian, dan diteliti dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *axcidental sampling*. Hasil yang diperoleh adalah pengaruh variabel Bukti Fisik bernilai signifikansi 0,000, variabel Daya Tanggap bernilai signifikansi sebesar 0,001, variabel Perhatian bernilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan Bukti Fisik, Daya Tanggap, dan Perhatian memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan variabel Keandalan bernilai signifikansi sebesar 0,063, dan variabel Jaminan bernilai signifikansi sebesar 0,998. Menunjukkan Keandalan dan Jaminan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Grab di Singaraja.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Loyalitas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB
DI SINGARAJA**

Oleh

I Kadek Oka Wiranta, NIM 1417011055

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRACT

This study aims to determine how the quality of Grab online transportation services in terms of the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and attention (empathy) partially and simultaneously affect the loyalty of Grab online transportation customers in Singaraja. The research design used in this research is causality and the type of data used is quantitative data. A sample of 97 people was used in the study, and examined by distributing questionnaires to respondents. The sampling technique used was accidental sampling. The results obtained are the influence of the Physical Evidence variable with a significance value of 0.000, the Responsiveness variable has a significance value of 0.001, the Attention variable has a significance value of 0.000. This shows that Physical Evidence, Responsiveness, and Attention have a positive influence on Customer Loyalty. While the Reliability variable has a significance value of 0.063, and the Guarantee variable has a significance value of 0.998. Show that Reliability and Guarantee have no effect on Grab customer loyalty in Singaraja.

Keywords: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Loyalty