

## **ABSTRAK**

Ria Rista Mevina (02011170033)

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KARYAWAN, BUKTI FISIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GRABFOOD DI SURABAYA**

(xiii + 106 halaman : 14 gambar, 32 tabel, 5 lampiran)

Grab adalah sebuah perusahaan yang berfokus dibidang transportasi yang berbasis online. Salah satu fitur yang paling utama dari grab yaitu grabfood yang memiliki layanan pesan antar makanan. Banyak orang yang menggunakan jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhannya. Layanan jasa ini salah satu sering menjadi permasalahan misalkan pemesanan secara fiktif ataupun pembatalan secara satu pihak. Tetapi, jika dilihat dari sudut pandang yang berbeda aplikasi ini juga memiliki manfaat yaitu jika melakukan pembelian menggunakan voucher akan mendapatkan harga lebih murah.

Dalam penelitian ini menggunakan enam variabel yaitu kualitas layanan, harga, karyawan, bukti fisik, kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu untuk menambah sebuah wawasan khususnya di bidang manajemen yaitu melihat seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan sehingga untuk meningkatkan transaksi berkelanjutan dari pengguna aplikasi grabfood.

Penelitian ini adalah penelitian kausal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan SPSS. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada 120 responden dengan karakteristik responden pria dan wanita yang berusia 18-60 tahun, berdomisili di Surabaya, pernah menggunakan aplikasi grabfood minimal tiga kali dalam satu bulan terakhir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.108; variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.253; Variabel Karyawan juga berpengaruh dengan koefisien regresi sebesar 0.368; selain itu, ada bukti fisik yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.078

**Referensi** : 46 (2006-2020)

## ABSTRACT

*Grab is a company that's moving in an online-based transport field. One of the hallfeatures of grab is grabfood that has a food-delivery service. Many who use the services to care for their needs. These services are often a matter of suppose fictitious reservations or a one-man annulment. But when viewed from a different vantage point, it also has the benefits of purchasing vouchers and receiving lower prices.*

*In the study there are six variables: the quality of service, price, employee, physical evidence, customer satisfaction and customer loyalty. The expected benefit of this research is to add an insight, particularly in the field of management, to see how much satisfaction customers can have in order to increase the continual transactions of grabfood applications.*

*This research is causal research. The research method used is the quantitative method with data-processing using SPSS. Data collection carried out by Google form of questionnaires to 120 respondents with characteristics of 18-60 - year - old and female respondents living in surabaya, have used at least three times in the last month. Research shows that service quality variables have significant impact on customer satisfaction with regression coefficient by 0108; Price variable influence signifikan towards customer satisfaction with regression coefficient by 0253; Employee variables also affected with a koefisienregression of 0368; Additionally, there is significant physical evidence that affects the customer satisfaction with regression coefficient by 0078*

**Reference:** 46 (2006-2020)