

ABSTRAK

PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN GRAB BIKE DI TULUNGAGUNG

Roshella Marselin

NIM: 126308202118

Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Nur Kholis, M.Pd.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction*, Loyalitas Pelanggan, Pengguna Grab Bike Tulungagung

Grab merupakan salah satu perusahaan transportasi *online* terbesar di Asia Tenggara, yang menyediakan berbagai layanan seperti Grab Car, Grab Bike, Grab Food, dan lainnya. Meski Grab masih populer, pangsa pasarnya mengalami penurunan dari 43,50% pada tahun 2020 menjadi 35,30% pada tahun 2023. Hal ini menekankan pentingnya kepuasan pelanggan dalam mempertahankan loyalitas. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui apakah *customer satisfaction* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pelanggan terhadap layanan Grab Bike di Tulungagung. 2) Untuk mengukur dan mengevaluasi seberapa besar pengaruh *customer satisfaction* terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Grab Bike di Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis data survei. Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner *online* via *google form* kepada masyarakat pengguna layanan Grab Bike di Tulungagung. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* sesuai rumus Hair *et al.* (2014) dengan total sampel sebanyak 155 sampel. Skala penelitian ini adalah skala pengukuran psikologis yang telah disesuaikan menjadi skala *likert*. Untuk proses pengolahan data, peneliti menggunakan bantuan *software* SPSS versi 24. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) *Customer satisfaction* berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna Grab Bike di Tulungagung. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi (*sig.* $0,000 < 0,05$). 2) Besarnya pengaruh *customer satisfaction* terhadap loyalitas pelanggan pengguna Grab Bike di Tulungagung, dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi bahwa, koefisien X setiap peningkatan satu poin pada skala *customer satisfaction* akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,374 dengan konstanta regresi sebesar 25,387. Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,268 yang berarti 26,8% (kategori moderat) mengindikasikan bahwa *customer satisfaction* memiliki pengaruh sebesar 26,8% terhadap loyalitas pelanggan dan sisanya sebesar 73,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada diluar penelitian ini.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF GRAB BIKE SERVICE USERS IN TULUNGAGUNG

Roshella Marselin

NIM: 126308202118

Thesis Supervisor: Prof. Dr. Nur Kholis, M.Pd.

Keywords: *Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Grab Bike Tulungagung Users*

Grab is one of the largest online transportation companies in Southeast Asia, providing various services such as Grab Car, Grab Bike, Grab Food, and others. Although Grab is still popular, its market share has decreased from 43.50% in 2020 to 35.30% in 2023. This emphasizes the importance of customer satisfaction in maintaining loyalty. The purpose of this study is 1) To find out if customer satisfaction has a significant positive influence on the level of customer loyalty to Grab Bike services in Tulungagung. 2) To measure and evaluate how much customer satisfaction affects customer loyalty of Grab Bike service users in Tulungagung. This study uses a quantitative approach with survey data type. The data collection technique for this study was to distribute an online questionnaire via google form to the community using Grab Bike services in Tulungagung. The number of populations in this study is unknown, the sampling technique used is accidental sampling according to the formula Hair et al. (2014) with a total sample of 155 samples. The scale of this study is a psychological measurement scale that has been adjusted into a Likert scale. For the data processing process, researchers use the help of SPSS software version 24. The results of this study can be concluded that: 1) Customer satisfaction has a significant positive effect on the customer loyalty of Grab Bike users in Tulungagung. The results of the study obtained significance values ($\text{sig. } 0.000 < 0.05$). 2) The magnitude of the influence of customer satisfaction on customer loyalty of Grab Bike users in Tulungagung, can be seen from the results of the determination coefficient test that every one point increase in the customer satisfaction scale will increase customer loyalty by 0.374 with a regression constant of 25.387. Coefficient of determination (R Square) of 0.268 which means 26.8% (moderate category) indicates that customer satisfaction has an influence of 26.8% on customer loyalty and the remaining 73.2% is influenced by other variables outside this study.

المخلص

تأثير رضا العملاء على ولاء العملاء لمستخدمي خدمة انتزاع الدراجة في تولونجاغونغ

روشيلا مارسيلين

نيم: ١٢٢٣٠٨٢٠٢١١٨

دوسين بيمببينيغ: الأستاذ الدكتور نور خوليس ، دكتوراه في الطب.

الكلمات الدالة: رضا العملاء ، ولاء العملاء ، الاستيلاء على مستخدمي الدراجة تولونغاغونغ

خدمة انتزاع الدراجة هي واحدة من أكبر شركات النقل عبر الإنترنت في جنوب شرق آسيا ، حيث تقدم خدمات متنوعة مثل خدمة انتزاع السيارة و خدمة انتزاع الدراجة و خدمة انتزاع على الطعام وغيرها. على الرغم من أن خدمة انتزاع لا تزال تحظى بشعبية ، فقد انخفضت حصتها في السوق من ٤٣،٥٠٪ في عام ٢٠٢٠ إلى ٣٥،٣٠٪ في عام ٢٠٢٣. هذا يؤكد على أهمية رضا العملاء في الحفاظ على ولائهم. الغرض من هذه الدراسة هو (١) لمعرفة المزيد ما إذا كان رضا العملاء له تأثير إيجابي كبير على مستوى ولاء العملاء لخدمات انتزاع الدراجة في تولونغاغونغ. (٢) لقياس وتقييم مدى رضا العملاء على ولاء العملاء تستخدم هذه الدراسة منهجا كميًا مع نوع بيانات باستخدام خدمات انتزاع الدراجة في تولونغاغونغ. المسح. كانت تقنية جمع البيانات لهذه الدراسة هي توزيع استبيان عبر الإنترنت عبر نموذج جوجل على المجتمع باستخدام خدمات انتزاع الدراجة في تولونغاغونغ. عدد السكان في هذه الدراسة غير معروف ، وتقنية أخذ العينات المستخدمة هي أخذ العينات العرضية وفقا لصيغة هير وآخرون. (٢٠١٤) بعينة إجمالية من ١٥٥ عينة. مقياس هذه الدراسة هو مقياس قياس تم تعديله إلى مقياس ليكرت. بالنسبة لعملية معالجة س الإصدار ٢٤. يمكن استنتاج نتائج هذه الدراسة س ف البيانات ، يستخدم الباحثون مساعدة برنامج س (١) رضا العملاء له تأثير إيجابي كبير على ولاء العملاء لمستخدمي انتزاع الدراجة في: بما يلي تولونغاغونغ. حصلت نتائج الدراسة على قيم دلالة (سيج. $0,000 > 0,005$) يمكن ملاحظة حجم تأثير رضا العملاء على ولاء العملاء لمستخدمي انتزاع الدراجة في تولونغاغونغ ، من نتائج اختبار معامل التحديد أن كل زيادة بمقدار نقطة واحدة في مقياس رضا العملاء ستزيد من ولاء العملاء بمقدار ٣٧٤، مع ثابت انحدار يبلغ ٢٥،٣٨٧. يشير معامل التحديد (آر سكوير) إلى البالغ ٠،٢٦٨ أي ٢٦،٨٪ (الفئة المتوسطة) إلى أن رضا العملاء له تأثير بنسبة ٢٦،٨٪ على ولاء العملاء ويتأثر ٧٣،٢٪ المتبقية بمتغيرات أخرى خارج هذه الدراسة.