

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* PADA TRANSPORTASI  
ONLINE GRAB DI YOGYAKARTA**

**(STUDI PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI ONLINE GRAB  
DI YOGYAKARTA)**

GAVINO KEN JOANANDA

NIM. 141140325

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Yogyakarta

**ABSTRAK**

This study aims to determine the effect of service quality, price and promotion of user satisfaction and loyalty grab in Yogyakarta. The method used in this study is a quantitative method using a sample of 105 respondents taken by purposive sampling technique. The instrument used to retrieve the data of this study is a questionnaire questionnaire that has been tested for validity and reliability in the instrument testing phase.

Based on the results of the analysis of research data using Partial Least Square analysis, the results of the analysis show that partially, the quality of services provided by grab has a positive and significant impact on user satisfaction and loyalty grab, this indicates that the better the quality of services provided by grabs, the higher Grab user satisfaction and loyalty level. In addition to the quality of service, the results of the analysis also showed that partially, the price and promotion of grabs had a positive and significant impact on user satisfaction and loyalty. This shows that in addition to good service quality, price compatibility and good grab promotions are also the main determining factors in achieving user satisfaction and loyalty. Furthermore, based on the results of the mediation test, the results of the analysis show that user satisfaction can mediate the influence of service quality, price and promotion on user loyalty grab. This shows that the high quality of services, the appropriate price of services and good grab promotion can increase user satisfaction, which in turn will increase user loyalty.

Keywords: service quality, price, promotion, satisfaction, loyalty

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan promosi terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna grab di Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 105 responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan untuk mengambil data penelitian ini berupa angket kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya pada tahap uji coba instrumen. Berdasarkan hasil analisa data penelitian dengan menggunakan analisis *Partial Least Square*, hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas layanan yang diberikan grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna grab, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan grab, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna grab. Selain kualitas layanan, hasil analisis juga menunjukkan bahwa secara parsial, harga dan promosi yang dilakukan grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna grab. Hal ini menunjukkan bahwa selain kualitas layanan yang baik, kesesuaian harga dan promosi grab yang bagus juga menjadi faktor penentu utama dalam mewujudkan kepuasan dan loyalitas pengguna grab.

Kata kunci : kualitas layanan, harga, promosi, kepuasan, loyalitas