

ABSTRAK

Dewasa ini masyarakat mulai menggunakan layanan online food delivery untuk mempermudah dalam memesan makanan, hal tersebut menjadi tantangan bagi PT. Grab Indonesia sebagai penyedia jasa Grab Food dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan Grab Food di Yogyakarta. Subjek penelitian ini terdiri dari 104 orang pengguna Grab Food di Yogyakarta. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan skala loyalitas pelanggan dan skala kualitas pelayanan. Hasil analisis data penelitian yang menggunakan korelasi product moment menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,581 ($p<0,010$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Artinya ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan Grab Food di Yogyakarta, semakin pelanggan mempersepsikan kualitas pelayanan Grab Food secara positif, maka pelanggan tersebut menunjukkan loyalitas terhadap Grab Food. Disimpulkan pula bahwa untuk memprediksi loyalitas pelanggan Grab Food dapat dikontribusikan oleh kualitas pelayanan sebesar 33,7%, adapun sisanya sebesar 66,3% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Nowadays people start using online food delivery services to make it easier to order food, this is a challenge for PT. Grab Indonesia as a provider of Grab Food services in maintaining customer loyalty. This research aims to find out the relationship between service quality and Grab Food customer loyalty in Yogyakarta. Subjects in this study were 104 Grab Food customers in Yogyakarta. The data of this study were collected using the Customer Loyalty Scale and the Service Quality Scale. The result of data analysis using product-moment correlation method, show the coefficient correlation is 0.581 ($p<0,010$), which means that the hypothesis in this study is accepted. There is a positive relationship between service quality and customer loyalty of Grab Food user in Yogyakarta, the more customers perceive Grab Food service quality positively, the customer shows loyalty to Grab Food. It was also concluded that to predict Grab Food customer loyalty can be contributed by the quality of service by 33.7%, while the remaining 66.3% is caused by other factors not examined in this study.

Key words: *Customer Loyalty, Service Quality*