

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
GRAB DI LAMONGAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Lamongan)**

Khoirul Umam

**Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Darul
'Ulum Lamongan**

ABSTRAK

Perkembangan kota akan terus meningkat seiring dengan tingginya jumlah penduduk. Dengan segala aktivitasnya, penduduk di perkotaan pun membutuhkan sejumlah ruang yang kemudian berimbas pada kebutuhan sarana transportasi dalam mobilitasnya antar ruang wilayah, baik ruang wilayah dalam kota maupun interaksinya dengan ruang-ruang wilayah yang lebih luas. Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia mengingat pendatang yang berada disuatu wilayah pertaahun semakin melonjak, dikarenakan semakin melonjak maka transportasi seperti Grab sangat di butuhkan. Mengingat cara pesan Grab sangat mudah melalui seluler sehingga dibutuhkan kebanyakan orang. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan bagi banyak masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan konsumen Grab Di Lamongan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Lameshow* yang berjumlah 96 responden.. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan, dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Grab Di Lamongan (Study Kasus Mahasiswa Di Lamongan)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepercayaan Konsumen, dan Kepuasan Konsumen.

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTIONS AND
CONSUMER TRUST ON GRAB CUSTOMER SATISFACTION IN
LAMONGAN (Case Study of Students in Lamongan)***

Khoirul Umam

***Student of Management Department, Faculty of Economics, Darul 'Ulum
Lamongan Islamic University***

ABSTRACT

City development will continue to increase along with the high population. With all their activities, residents in urban areas also need a certain amount of space which then impacts the need for transportation facilities for mobility between regional spaces, both regional spaces within the city and interactions with wider regional spaces. Transportation is the main component in the living and living system. The importance of transportation for the Indonesian people is considering that the number of arrivals in an area is increasing every year. Due to the increasing increase, transportation like Grab is really needed. Considering how easy it is to order Grab via mobile, most people need it. Another thing that is no less important regarding the need for transportation is the need for comfort, safety and smooth transportation which supports the implementation of development for many communities. This research aims to determine the influence of service quality, promotions and consumer trust on Grab consumer satisfaction in Lamongan. The research method used is a quantitative research method with data collection techniques using questionnaires. Determining the sample size in this study used the Lameshow formula with a total of 96 respondents. Data collection can be done in various settings, various sources, and in various ways. If we look at the setting, data can be collected in a natural setting, in a laboratory using experimental methods, at home with various respondents, at a seminar, discussion, on the street, etc. When viewed from the data source, data collection can use primary sources and secondary sources. The research results show that the variables Service Quality, Promotion and Consumer Trust have a positive and significant effect on Grab consumer satisfaction in Lamongan (Case Study of Students in Lamongan)

Keywords: Service Quality, Promotion, Consumer Trust, and Consumer Satisfaction.