

# PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY* PELANGGAN GRAB DI KOTA DENPASAR

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat pesat mengakibatkan perubahan yang dinamis bagi kehidupan manusia. Berkembang pesatnya laju teknologi berpengaruh terhadap perkembangan jasa salah satunya adalah lahirnya jasa transportasi *online* berbasis aplikasi (contoh: grab). Persaingan yang ketat pada industri jasa transportasi *online* mengharuskan perusahaan berlomba – lomba dalam berinovasi dan yang terpenting adalah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar dapat mempertahankan loyalitas dari para pelanggannya. Loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan *e-service quality* pada aplikasi dan juga menjaga *e-trust* (kepercayaan) para pelanggan yang sudah menggunakan transportasi *online*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-loyalty* pelanggan grab di Kota Denpasar.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen ataupun pelanggan yang menggunakan aplikasi Grab untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi online di Kota Denpasar. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan metode *non probability sampling* sehingga total sampel sebanyak 125 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap *e-loyalty* pelanggan grab di kota Denpasar. *E-trust* berpengaruh positif terhadap *e-loyalty* pelanggan grab di kota Denpasar. Penelitian selanjutnya dapat menambah faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *e-loyalty* dan menambah obyek penelitian.

**Kata kunci:** *e-loyalty*, *e-service quality*, *e-trust*, teknologi