

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen grab bike yang ada di kota Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* karena pada penelitian tidak diketahui berapa jumlah populasinya. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan Rumus Isaac dan Michael, sehingga ditentukan penelitian ini menggunakan 272 sampel.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif serta menggunakan metode uji beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis dengan uji t, diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar 15.147 dengan signifikansi (*pvalue*) sebesar 0.000, selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan probabilitas 5% dan  $df = 272 - 2 = 270$ , maka diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar 1.969, dikarenakan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $15.147 > 1.969$ ) dan signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Grab Bike di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka diusulkan hendaknya pihak grab bike Perlu grab sebagai pemilik aplikator memberikan pelatihan kepada para *driver*, dalam melayani para pengguna, agar dapat diandalkan dan membantu dalam masalah pelanggan khususnya dalam bidang transportasi. Pihak grab maupun pada *driver* perlu selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, agar para konsumen loyal dan tidak beralih pada moda transportasi daring lainnya. Perlu adanya *maintenance* secara berkala dari pihak grab terhadap aplikasinya, agar setiap permasalahan yang terjadi pada aplikasi dapat segera ditemukan dan cepat dilakukan perbaikan.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen**