

## ABSTRAK

Nama : Ajeng Ramanda Prastiwi  
Nim : 201452067  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Driver Grab Bike Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana  
Jumlah Halaman : 70 Halaman  
Kata Kunci : Kualitas Layanan Informasi, Loyalitas Pelanggan  
Daftar Pustaka : 18 Buku + 2 Jurnal + 1 Skripsi

Salah satu teknologi yang berperan penting untuk membantu masyarakat adalah berupa transportasi. dahulu ketika akan berpergian menggunakan kendaraan umum kita harus menunggu di pingir jalan atau mendatangi pangkalan ojek untuk tiba ditujuan. Tapi sekarang kemanapun dan kapanpun akan berpergian tidak harus menunggu dipinggir jalan atau mendatangi pangkalan ojek. Tetapi sekarang ini sudah ada aplikasi ojek berupa online. Ojek online ini bernama Grab Bike, Grab Bike adalah salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi ojek online yang selalu meningkatkan kualitas layanannya sehingga pelanggan merasa puas dan akan selalu loyal untuk menggunakan Grab Bike. Jadi penulis menyimpulkan bahwa dalam tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan informasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rumusan masalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 27.923 dan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling sebanyak 100 responden mahasiswa Universitas Mercu Buana. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan IBM SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas layanan informasi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 52% dan sisanya sebesar 48% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## **ABSTRACT**

Name : Ajeng Ramanda Prastiwi  
Id Number Student : 201452067  
Tittle : *Influence Of Quality Of Service Information Drivers Grab Bike Against customer loyalty at MercuBuana University students*  
Page Number : 70 Page  
Keywords : *Influence, Quality Of Service Information, Customer Loyalty*  
Bibliography : 18 Buku + 2 Journal + 1 Thesis

### **Abstract**

*One of the technologies that are instrumental to help communities is the form of transport. In the past when travelling public transportation will we have to wait in the street or go to edge the base taxi to arrive country. But now wherever and whenever will not have to wait for travel In beside the road or go to their bases. But now there is an application form online. This online motorcycle taxis called Grab Bike, Grab the Bike is one of the largest transportation service providers online taxi always improve the quality of service so that customers feel satisfied and will always be loyal to use Grab Bike. So the author concludes that in the the purpose of this research was to know if the quality of service information to customer loyalty. Research methods used in this study using a quantitative approach with a descriptive problem formulation. The population in this research as much as 27,923 and techniques of sampling using simple random sampling as many as 100 students of Mercu Buana respondents. Engineering data collection using the questionnaire. Methods of data analysis using IBM SPSS 22. The results showed that the quality of influential information services significantly to customer loyalty. The magnitude of the influence of the quality of information services against customer loyalty of 52% and 48% of the rest in influence by other variables that are not described in this study.*