

ABSTRAK

Nida Anisa. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Minat Membeli Ulang Jasa Transportasi Online Grab-Food Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Erisa Nilasari, S.P, M.P.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Promosi dan Minat Membeli Ulang.

Perkembangan teknologi internet yang semakin pesat pada masa sekarang ini mendukung pertumbuhan bisnis jasa yang bersifat *online* salah satunya jasa transportasi *online* Grab. Wabah pandemi virus covid-19 berdampak pada hampir seluruh sektor salah satunya adalah bisnis jasa transportasi *online* yang berakibat pada penurunan pengguna transportasi *online* Grab namun adanya wabah COVID-19 saat ini telah merubah pola interaksi serta gaya hidup manusia. Layanan Jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi ini mengalami peningkatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas layanan, harga dan promosi terhadap minat membeli ulang jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi Covid-19 di Kota Banjarmasin. Jenis Penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif data diperoleh menggunakan kuesioner/angket yang disebarakan secara *online* populasinya adalah seluruh masyarakat di Kota Banjarmasin yang pernah melakukan pembelian pada Grab-Food. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data diperoleh dari identitas responden yang meliputi nama, penghasilan, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir dan persepsi responden terhadap variabel penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan pembelian pada aplikasi jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi covid-19 ini di Kota Banjarmasin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan Uji T dan Uji F.

Hasil penelitian menyatakan secara parsial Kualitas layanan (X1) dan Promosi (X3) berpengaruh signifikan terhadap minat membeli ulang (Y) jasa Grab-Food pada masa pandemi covid-19 sedangkan untuk faktor Harga (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang jasa Grab-Food pada masa pandemi Covid-19. Secara simultan seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap minat membeli ulang (Y) jasa Grab-Food pada masa pandemi covid-19. Hasil pengujian determinasi menunjukkan hasil nilai R-Square sebesar 33,5% variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel terikatnya.