

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan penyedia layanan dan nilai yang dipersepsikan konsumen terhadap kepuasan konsumen serta pengaruhnya terhadap getok tular dan niat pembelian ulang konsumen ojek daring Gojek.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan kombinasi teknik *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Subjek penelitian merupakan pengguna layanan daring GOJEK yang menggunakan layanan daring dalam satu tahun terakhir. Teknik pengumpulan data adalah *purposive sampling* dengan menggunakan kuesioner yang disebar via media sosial (Line, Twitter, dan Whatsapp). Sampel yang diperoleh berjumlah 229 responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan penyedia layanan dan nilai yang dipersepsikan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, kepuasan konsumen berpengaruh terhadap getok tular dan niat pembelian ulang. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan perusahaan penyedia layanan dapat meningkatkan layanan yang digunakan oleh konsumen.

Kata kunci: Keterampilan Penyedia Layanan, Nilai yang Dipersepsikan, Kepuasan Konsumen, Getok Tular, Niat Pembelian Ulang, Gojek.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of customer service skills and perceived value on customer satisfaction and its effect on word of mouth and customer repurchase intentions on online motorcycle taxi of Gojek.

This study was classified as a descriptive quantitative with Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) techniques. Research subjects were GOJEK online service users who have used online services in the past year. Data collection techniques are purposive sampling using a questionnaire distributed via social media (Line, Twitter, and Whatsapp). Samples obtained amounted to 229 respondents who met the research criteria.

The results of this study indicate that service skills and perceived values influence consumer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction affects word of mouth and repurchase intention. Based on the results of this study it is expected that service provider companies can improve the services used by consumers.

Keywords: Service Skills, Perceived Values, Consumer Satisfaction, Word of Mouth, Repurchase Intentions, Gojek.