

ABSTRAK

Eka Nur Khanna (1620310069). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Price Fairness*, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Kudus (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Kudus)

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan kepada mahasiswa FEBI IAIN Kudus dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, *price fairness* dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kudus.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI di IAIN Kudus yang sudah pernah menggunakan jasa Grab. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan *Probability Sampling*. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebar secara langsung dengan *random sampling* sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik analisis data menggunakan metode analisis linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, *price fairness* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan promosi secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Grab pada mahasiswa FEBI IAIN Kudus. Ketiga variabel independen tersebut memiliki jumlah proporsi 64,9% pengaruhnya terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Price Fairness*, Promosi, dan Loyalitas Pelanggan