

ABSTRAK

Penelitian hanya dilakukan pada pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pengguna terhadap minat penggunaan ulang dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada konsumen Grab Bike di Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pengguna terhadap minat penggunaan ulang dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada konsumen Grab Bike di Kota Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Undip yang menggunakan Grab bike di kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel berdasarkan kriteria, diperoleh sejumlah 130 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dengan cara menyebar daftar pertanyaan kepada responden guna mendapatkan informasi. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan Software AMOSS versi 25.

Hasil penelitian adalah: kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang, kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, pengalaman pengguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang, pengalaman pengguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, dan kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang.

Kata kunci: kualitas layanan, pengalaman pengguna, kepuasan pengguna dan minat penggunaan ulang