

ABSTRAK

GoRide dan GrabBike sebagai dua pemain utama pada sektor layanan *ride hailing* roda dua, menciptakan kompetisi ketat di Kota Bandung sebagai salah satu kota metropolitan dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan menghadapi tantangan mobilitas yang kompleks, seperti meningkatnya jumlah kendaraan roda dua dan keterbatasan transportasi publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji secara komparatif pengaruh kualitas layanan dan persepsi keamanan terhadap kepuasan serta loyalitas sikap konsumen pada layanan GoRide dan GrabBike di Kota Bandung. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*, yang menghasilkan sebanyak 400 responden terlibat. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel yang diteliti.

Penelitian ini mendapati hasil bahwa baik pada keseluruhan sampel, maupun secara terpisah untuk GoRide dan GrabBike, setiap hubungan antar variabel yang diteliti menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Secara spesifik, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi keamanan, kepuasan, dan loyalitas sikap pengguna di Kota Bandung. Persepsi keamanan juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas sikap, dan kepuasan berkontribusi secara signifikan dalam membentuk loyalitas sikap.

Analisis *multigroup* menunjukkan tidak terdapat perbedaan signifikan antara pengguna GoRide dan GrabBike dalam menanggapi hubungan antar variabel tersebut, yang berarti persepsi dan perilaku pengguna terhadap kedua layanan relatif serupa.

Temuan ini menegaskan bahwa konsistensi dalam kualitas layanan dan fokus pada aspek keamanan serta kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam membangun loyalitas, terlepas dari merek atau platform yang digunakan.

Kata kunci: kualitas layanan, persepsi keamanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, GoRide, GrabBike.