

PENGARUH ULASAN PELANGGAN (*CUSTOMER REVIEW*), JAM KERJA, DAN PERSAINGAN TERHADAP JUMLAH PESANAN (*ORDER*) PADA DRIVER GRABBIKE DI KOTA MALANG

Maria Embun Intanin Jelita¹ Muhamad Rifa'i² dan Noviana Yaniar³

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

²Dosen Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ulasan pelanggan (*customer review*), jam kerja, dan persaingan terhadap jumlah pesanan (*order*) driver grabbike secara parsial maupun simultan. Responden dalam Penelitian ini adalah driver grabbike di Kota Malang dengan jumlah 50 responden. Data dikumpulkan menggunakan teknik kuantitatif yang disurvei menggunakan kuesioner skala likert mulai dari 1 hingga 5, dengan teknik analisis data regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Temuan hasil menunjukkan bahwa : (1) ulasan pelanggan (*customer review*), berpengaruh negatif dan signifikan terhadap jumlah pesanan (*order*), (2) jam kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah pesanan (*order*), (3) persaingan berpengaruh positif terhadap jumlah pesanan (*order*) namun tidak signifikan, dan (4) ulasan pelanggan, jam kerja, dan persaingan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah pesanan (*order*) sebesar 28,1%.

Kata Kunci : Ulasan pelanggan, Jam kerja, Persaingan, Grabbike, Jumlah *Order*