ABSTRAK

Melawan Arus Dominasi: Studi Fenomenologi
Mengenai Loyalitas Konsumen terhadap Ojek Online Lokal di Kota Kediri
(Studi Kasus Pada Kecamatan Pare Kabupaten Kediri)

(Dony Tri Cahya Pratama)
(donytricahyapratama@gmail.com)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing : 1. Wahyu Dede Gustiawan, SE .M.B.A
2. Dr. Nur Laely,SE. M.M

Penelitian ini bertujuan untuk memahami makna loyalitas konsumen terhadap ojek online lokal di Kota Kediri di tengah dominasi ojek online aplikator nasional serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas tersebut. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Informan penelitian terdiri dari tujuh konsumen ojek online lokal Kyurir yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas konsumen terhadap ojek online lokal dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu kemudahan layanan, pelayanan tanggap, kedekatan emosional, dan fleksibilitas layanan. Kemudahan layanan memberikan kenyamanan dalam proses pemesanan, pelayanan tanggap menciptakan kepuasan pelanggan, kedekatan emosional membangun rasa percaya dan keterikatan antara konsumen dengan penyedia jasa, sedangkan fleksibilitas layanan memungkinkan pemenuhan kebutuhan pelanggan secara lebih personal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa loyalitas konsumen terhadap ojek online lokal tidak hanya didasarkan pada pertimbangan harga dan fitur layanan, tetapi juga pada pengalaman sosial dan emosional yang diperoleh selama menggunakan layanan. Dengan demikian, kemampuan membangun hubungan interpersonal yang kuat dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan menjadi faktor utama yang membuat ojek online lokal tetap mampu bertahan di tengah dominasi platform digital yang lebih besar.

Kata Kunci: Loyalitas Konsumen, Ojek Online Lokal, Fenomenologi, Pelayanan Jasa, Kota Kediri.

ABSTRACT

Countering the Current of Domination: A Phenomenological Study

Consumer Loyalty to Local Online Motorcycle Taxis in Kediri City

(Case Study in Pare District, Kediri Regency)

(Dony Tri Cahya Pratama)

(donytricahyapratama@gmail.com)

Supervisor : 1. Wahyu Dede Gustiawan, SE .M.B.A

2. Dr. Nur Laely,SE. M.M

This study aims to understand the meaning of consumer loyalty to local online motorcycle taxis in Kediri City amidst the dominance of national online motorcycle taxi applicators and identify factors that influence such loyalty. The study used a qualitative method with a phenomenological approach. The research informants consisted of seven local online motorcycle taxi consumers of Kyurir who were selected using a purposive sampling technique. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation, and documentation, while data analysis included data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that consumer loyalty to local online motorcycle taxis was influenced by four main factors: ease of service, responsive service, emotional closeness, and service flexibility. Ease of service provides convenience in the ordering process, responsive service creates customer satisfaction, emotional closeness builds trust and attachment between consumers and service providers, while service flexibility allows for more personalized customer needs to be met. The research findings indicate that consumer loyalty to local online motorcycle taxis is not only based on price and service features, but also on the social and emotional experiences gained while using the service. Thus, the ability to build strong interpersonal relationships and customer-focused service are key factors that enable local online motorcycle taxis to survive amidst the dominance of larger digital platforms.

Keywords : Consumer Loyalty, Local Online Motorcycle Taxis, Phenomenology, Service, Kediri City