

ABSTRAKSI

Harum Anjani Nurfallah, 12217689

PENGARUH KUALITAS KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE GO-JEK

Penulisan Ilmiah. Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.

(xi+50+Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Go-jek dan juga untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan pengguna ojek online Go-jek, sehingga jumlah sampel yang diambil berdasarkan rumus Sampel jenuh berjumlah 100 responden, dimana semua populasi dijadikan sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi berganda. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui daftar pertanyaan yang pengukurannya menggunakan skala Likert. Data diolah secara statistik dengan program SPSS 25, yaitu model uji T, uji F, dan koefisien determinan (R²). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online go-jek. Secara parsial, variabel kualitas pelayanan dan Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online go-jek. Sedangkan variabel kualitas pelayanan dan Persepsi harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online go-jek. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,507 yang berarti variabilitas variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas produk, kualitas layanan, dan harga adalah sebesar 50,7% sedangkan sisanya sebesar 49,3% dapat dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra merek, loyalitas, nilai masyarakat.

Daftar Pustaka (2007-2019)