

## ABSTRAK

Afifudin.10215253

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS GUNADARMA DEPOK)**

PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2018.

(xiii + 51 + lampiran)

Fenomena transportasi *online* saat ini sedang hangat diperbincangkan, karena pemesanan berbasis aplikasi yang mudah di *download* oleh pengguna *smartphone* baik *android* maupun *ios*. Pemesanan melalui aplikasi yang mudah membuat ojek *online* diterima dengan cepat dikalangan masyarakat, serta berbagai macam pilihan layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan ojek online Go-jek. Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Gunadarma yang menggunakan jasa ojek online Go-Jek. Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas layanan dan harga, sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kepuasan pelanggan. Teknik Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji f, uji t, regresi linear berganda serta koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil analisis data uji t dapat disimpulkan variabel kualitas layanan dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis data uji F yaitu kualitas layanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan

Daftar Pustaka (1995-2016)