

ABSTRAK

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yang pertama pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, yang kedua mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, dan yang ketiga mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online Gojek di Kota Bandung.

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa transportasi ojek online Gojek di Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online Gojek di Bandung. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,217, nilai signifikan sebesar $0,029 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi berganda sebesar 0,186. Terdapat pengaruh negative harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online Gojek di Bandung, hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang didapatkan sebesar -1,739, nilai signifikan sebesar $0,085 > 0,05$ dan koefisien regresi sebesar -,0250. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online Gojek di Bandung, dibuktikan dengan mendapatkan nilai F hitung sebesar 3,340 dengan signifikansi $0,040 < 0,05$.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online maka gojek harus meningkatkan kualitas pelayanannya dan merendahkan biayanya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to find out the first effect of service quality on customer satisfaction, the second to know the effect of price on customer satisfaction, and the third to find out the effect of service quality, price, together on customer satisfaction of Gojek online motorcycle taxi transportation services in the city of Bandung.

This research is a survey research. The population in this study were all users of Gojek online motorcycle taxi transportation services in the city of Bandung. The sampling technique used purposive sampling with a total sample taken of 100 people. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple regression.

The results of this study indicate that there is a positive influence of service quality on customer satisfaction of users of Gojek online motorcycle taxi transportation services in Bandung. This is evidenced by the calculated t value of 2.217, a significant value of $0.029 < 0.05$ and a multiple regression coefficient value of 0.186. There is a negative effect of price on customer satisfaction using Gojek online motorcycle taxi transportation services in Bandung, this is evidenced by the t -value obtained at -1.739, a significant value of $0.085 > 0.05$ and a regression coefficient of -.0250. There is an influence of service quality, price together on customer satisfaction of Gojek online motorcycle taxi transportation service users in Bandung, as evidenced by obtaining an F calculated value of 3.340 with a significance of $0.040 < 0.05$.

So it can be concluded that to increase customer satisfaction for users of online transportation services, GoJek must improve the quality of its services and lower costs.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction