

## Abstrak

Zulfah (2013-11-221). **Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Grabbike** (Studi Kasus Pada Pengguna Di Universitas Esa Unggul) dibimbing oleh Jatmiko.

Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi *online* grabbike di Universitas Esa Unggul Jakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Quota sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survey melalui angket yang diisi responden. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan Analisis Linier Berganda. Pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian dengan menggunakan uji t di ketahui bahwa citra merek berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan dan Harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel citra merek, kualitas layanan dan harga secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.**