ABSTRAKSI

Banyaknya jasa transportasi ojek *online* menimbulkan persaingan yang sengit, hanya perusahaan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dan membuat pelanggan puas yang akan bisa bertahan. Hal tersebut telah terbukti pada penelitian-penelitian sebelumnya yang mengatakan kualitas pelayanan yang baik, harga yang sesuai kualitas, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut berbeda dengan kenyataan di PT. Go-Jek Indonesia yang telah melakukan layanan yang baik, akan tetapi masih terdapat pelanggan yang mengeluhkan pelayanan kurang baik dan harga yang mahal berdampak pada kepuasan pelanggan. Selama ini, belum ada penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh harga, sehingga dalam penelitian ini, peneliti ingin memasukkan pengaruh harga terhadap kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan yang dimoderasi oleh harga menggunakan *non-hierarchical statistic* rerata-sel. Responden yang digunakan sebanyak 120 responden. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang dimoderasi oleh harga meningkatkan kepuasan pelanggan dan khusus kelompok dengan persepsi harga mahal, kelompok yang memiliki persepsi kualitas pelayanan tinggi lebih puas dibandingkan kelompok yang memiliki persepsi kualitas pelayanan rendah. Penelitian ini menggunakan metode analisis *statistic nonhierarchical* rerata sel dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimoderasi harga.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan.