

ABSTRAK

SIGIT MARWANTO. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek(dibimbing oleh I'in Endang Mardiani).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Go-Jek. Kualitas Pelayanan dan Harga yang menjadi variabel independen sedangkan Kepuasan Konsumen menjadi variabel dependen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 90 orang yang pernah menggunakan Go-Jek. Populasi dalam penelitian ini berada di kotamadya Jakarta Barat. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Alat ukur yang digunakan adalah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

SIGIT Marwanto. Analysis of Effect of Service Quality and Price Satisfaction Customer Go-Jek (Supervised by. Endang I'in Mardiani).

This study aims to determine Impact Analysis Service Quality and Price Satisfaction customer Go-Jek. Quality of Service and Price were becoming independent variable while the customer satisfaction becomes the dependent variable. The sample used in this study amounted to 90 people who never use Go-Jek. Population in this study is located in the municipality of West Jakarta. The analytical method used is multiple linear regression analysis. Measuring instrument used is the use validity, reliability test, normality test and multiple linear regression.

The results showed that service quality affects customer satisfaction, while the price has no effect on customer satisfaction and service of quality and price simultaneous affect on customer satisfaction.

Keywords: Quality Service, Price, Customer Satisfaction.