

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE GO-JEK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi, harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Yogyakarta yang menggunakan jasa Gojek. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu 100 responden. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reabilitas, teknik analisis data, uji hipotesis dan koefisien determinasi menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini maka dapat ditarik beberapa kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek, promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek, kualitas pelayanan, promosi, harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, PROMOTION AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION ONLINE GOJEK OJEK CUSTOMERS

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on Go-Jek customer satisfaction. To analyze the effect of promotion on Go-Jek customer satisfaction. To analyze the effect of price on Go-Jek customer satisfaction. To analyze the effect of service quality, promotion, and price together on Go-Jek customer satisfaction

The type of data used in this study is primary data. In this study, the population was the Student of the Faculty of Economics, University of Mercubuna Yogyakarta who used the services of Gojek. The sample used in the study is 100 respondents. Sampling in this study using purposive sampling technique. This research uses validity and reliability, data analysis techniques, hypothesis testing and coefficient of determination using SPSS.

The results of this study can be concluded that the quality of service has a significant effect on Go-Jek's customer satisfaction, promotion has a significant effect on Go-Jek's customer satisfaction, price has a significant effect on Go-Jek's customer satisfaction, service quality, promotions, prices together influence significant impact on Go-Jek customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Promotion, Price