

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS TRANSPORTASI OJEK ONLINE GO-JEK  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FE UMBY)**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas ojek online GOJEK (Studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi UMBY). Penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi UMBY menggunakan jasa GOJEK yang tidak diketahui, dengan jumlah sebanyak 100 orang responden yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan pengumpulan data sekunder menggunakan analisis jalur (path analysis) signifikan  $\alpha = 5\% (0,05)$ . Dalam penelitian ini menggunakan SPSS, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung  $3,161$  dan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$ . Variabel promosi berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung  $0,898$  dengan nilai signifikan  $0,37 > 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung  $1,841$  dengan nilai signifikan  $0,069 > 0,05$ . variabel harga berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan dengan nilai thitung  $0,208$  dengan nilai signifikan  $0,836 > 0,05$ . Variabel promosi tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan dengan nilai thitung  $0,343$  dengan nilai signifikan  $0,732 < 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan dengan nilai thitung  $4,348$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan nilai thitung  $5,274$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas

**THE EFFECT OF PRICE, PROMOTION AND QUALITY OF  
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AND GO-JEK  
ONLINE OJEK TRANSPORTATION LOYALTY  
(CASE STUDY OF FE UMBY STUDENTS)**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine the effect of price, promotion, and service quality on customer satisfaction and loyalty of GOJEK online motorcycle taxis. it is known, with a total of 100 respondents who were taken by using the purposive sampling technique. Primary data collection using questionnaires and secondary data collection using path analysis (path analysis) significant  $\alpha = 5\%$  ( $0.05$ ). In this study using SPSS, the results of this study showed that the price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with a tcount of  $3.161$  and a significant value of  $0.002 < 0.05$ . The promotion variable has a positive and insignificant effect on customer satisfaction with a tcount of  $0.898$  with a significant value of  $0.37 > 0.05$ . Mop quality variable service has a positive and insignificant effect on customer satisfaction with a t-value of  $1.841$  with a significant value of  $0.069 > 0.05$ . the price variable has a positive and insignificant effect on loyalty through customer satisfaction with a tcount of  $0.208$  with a significant value of  $0.836 > 0.05$ . The promotion variable has no positive and insignificant effect on loyalty through customer satisfaction with a tcount of  $0.343$  with a significant value of  $0.732 < 0.05$ . The service quality variable has a positive and significant effect on loyalty through customer satisfaction with a tcount of  $4.348$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ . customer satisfaction variable has a positive and significant effect on loyalty with a t-value of  $5.274$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ .*

*Keywords:* Price, Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty