

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GO-RIDE PADA
MAHASISWA S1 JURUSAN MANAJEMEN UPN “VETERAN”
YOGYAKARTA**

SINTA SUMIATI

141130307

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Yogyakarta

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* GO-RIDE pada mahasiswa S1 jurusan manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* GO-RIDE pada mahasiswa S1 jurusan manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta. Variabel dalam penelitian ini adalah Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan pelanggan (Y). Metode Penelitian pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi berganda. Uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil hitung sebesar 37,709 dengan signifikansi 0,000.. Uji T menunjukkan bahwa ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,437 , hal ini berarti 43,7% kepuasan pelanggan transportasi *online* GO-RIDE pada mahasiswa S1 jurusan Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 56,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.