

ABSTRAKSI

MIRZA ARIESTA NURHASAN/152120059/ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan transportasi online go-ride pada produk GO-JEK” (Studi Pada Mahasiswa Daerah Waringin Sari 2 Rt 1/Rw 23 Condongcatur Sleman Yogyakarta).** Dosen pembimbing : Dr. Susanta, M.Si. dan Dr. Adi Soeprpto, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga secara parsial dan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada penyedia jasa transportasi online Gojek. Teknik pengambilan sampel dari penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 43 orang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis inferensial, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Hipotesis dalam penelitian ini ada pengaruh dari Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh dari Harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji hipotesis diketahui ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa Go-ride (Gojek) pada mahasiswa di jalan Waringin Sari 2 Condong Catur Sleman Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dari F_{hitung} sebesar 31,407 dengan taraf signifikansi 0,000 dan F_{tabel} sebesar 3,220, artinya signifikan karena menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa Go-ride (Gojek) pada mahasiswa di jalan Waringin Sari 2 Condong Catur Sleman Yogyakarta. Hal ini di buktikan dengan nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar $4,146 > t_{tabel}$, dan t_{hitung} untuk variabel harga sebesar $3,226 > t$ tabel (2,021) artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Go-ride (Gojek) pada mahasiswa di jalan Waringin Sari 2 Condong Catur Sleman Yogyakarta. Saran dari penelitian ini gojek perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada atribut-atribut kualitas pelayanan yang dinilai oleh responden dalam penelitian ini rendah yaitu tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan pelanggan/konsumen yang terbukti memiliki nilai rata-rata paling rendah. Pada variabel harga yang perlu dilakukan evaluasi adalah pada harga yang lebih murah dari transportasi online lainnya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Transportasi Online