

ABSTRAK

Oktoavianus Delfiadi Daeng, Nomor Mahasiswa 152130051, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan” (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi GOJEK di Jalan Perumnas Gang Seturan III, Caturtunggal, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta). Dosen Pembimbing Sauptika Kancana dan Hastho Joko NU.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Ukuran sampel pada penelitian ini sebesar 86 responden. populasi dalam penelitian ini berjumlah 110 orang. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian ini bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan analisis data, diketahui nilai F hitung sebesar $48,072 > F$ Tabel (1,95) dan nilai p (probabilitas) sebesar $0,000 < 0,05$ (5%). Hal ini menunjukkan bahwa F-hitung $> F$ -tabel (1,95) dan nilai sig $< 0,05$.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y), Ada pengaruh yang tidak signifikan dari Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), Ada pengaruh yang signifikan dari Harga (X2) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dengan kriteria yang lebih luas lagi dan mencakup semua elemen populasi sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih mencerminkan kondisi yang sebenarnya, hasil mampu digeneralisasikan dan lebih representatif. Selain itu juga dapat dilakukan dengan melakukan pengembangan terhadap model ini dengan menambahkan variabel seperti kualitas produk, emosional dan biaya yang belum digunakan pada model penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan