

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN JASA  
TRANSPORTASI *ONLINE* GOJEK PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN  
FEB UPN “VETERAN” YOGYAKARTA**

**Dody Firmansyah**  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta  
E-mail : doddydot10@gmail.com  
Pembimbing I : Dr. Wisnalmawati, Dra., MM  
Pembimbing II : Dra. Anis Siti Hartati, M.Si

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Gojek pada Mahasiswa Prodi Manajemen FEB UPN “Veteran” Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 150 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik survei. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa nilai sig  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan jasa transportasi *online* Gojek pada mahasiswa prodi manajemen FEB UPN “Veteran” Yogyakarta. Dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,604, artinya 60,4% variasi dari ketiga variabel yaitu harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan. Sisanya 39,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Demikian diketahui adanya pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan, maka penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan ataupun *driver* dalam penerapannya agar mendapatkan kepercayaan pelanggan yang lebih baik lagi.

**Kata kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan**