

ABSTRAK
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GrabBike

Studi Pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Kampus I Yogyakarta

Yogyakarta

Eufrasia Restanti Kristiani

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. 3) pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah metode *Nonprobability sampling* yaitu dengan teknik *Accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah Uji Validitas dan Reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, Analisis Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. 3) Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF ONLINE TRANSPORT SERVICE

GrabBike

A Study on Students of Campus I Sanata Dharma University Yogyakarta

Yogyakarta

Eufrasia Restanti Kristiani

Sanata Dharma University

Yogyakarta, 2020

The research aims to find out: 1) the influence of price on customer satisfaction, 2) the influence of service quality on customer satisfaction, 3) the simultaneous influence of price and quality of service on customer satisfaction. The type of this research was a quantitative one using the a survey method. The sampling technique used was an accidental sampling technique. This study used a sample of 100 respondents. The instrument testing techniques in this study were validity and reliability tests, while the data analysis techniques used were multiple linear regression analysis, classical assumption test, and descriptive analysis. The results of this study showed that: 1) price had a partial influence on customer satisfaction. 2) quality of service had a partial influence on customer satisfaction. 3) price and quality of service had a simultaneous influential on customer satisfaction.

Keywords: price, service quality, customer satisfaction