

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK

Elfrida Mutia Dwi Rahayu
Universitas Sanata Dharma
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan, dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2021 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Ekonomi dan Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Ekonomi dan BKK Pendidikan Akuntansi Angkatan 2017 dan 2018 dengan sampel sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan bantuan *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan regresi linier berganda.

Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kemudahan penggunaan aplikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek; (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek; (3) *experiential marketing* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Gojek; dan (4) kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan, dan *experiential marketing* dapat menjadi prediktor terhadap kepuasan pelanggan Gojek.

Kata kunci: kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan, *experiential marketing*, penelitian eksplanasi, dan regresi linear berganda.

ABSTRACT

THE EFFECT OF APPLICATION EASE OF USE, SERVICE QUALITY, AND EXPERIENTIAL MARKETING ON GOJEK CUSTOMER SATISFACTION

Elfrida Mutia Dwi Rahayu
Sanata Dharma University
2022

This study aims to determine and analyze the effect of application ease of use, service quality, and experiential marketing on Gojek customer satisfaction. This research is an explanatory research conducted in January-February 2021 in the Economic Education Study Program, Special Expertise are Economics Education and Special Expertise are Accounting Education, Faculty of Teacher Training and Education, Sanata Dharma University, Yogyakarta.

The research population were students in Economics Education and Accounting Education, Program Class of 2017 and 2018 with a sample of 80 respondents. There search sampling technique was purposive sampling. The data collection technique was a questionnaire with the Google Form. The data analysis technique was multiple linear regression.

The results of data analysis indicated that: (1) the application ease of use had no effect on Gojek customer satisfaction; (2) service quality had an effect on Gojek customer satisfaction; (3) experiential marketing had an effect on Gojek customer satisfaction; and (4) application ease of use, servis quality affects, and experiential marketing could be predictors of Gojek customer satisfaction.

Keywords: *the ease of use of the application, quality of service, experiential marketing, explanatory study, and multiple linear regression.*