

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN DALAM MEMILIH GOJEK SEBAGAI OJEK ONLINE  
PENYEDIA JASA JEMPUT-ANTAR DI JABODETABEK**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen - Sastra 1**



**OLEH :**

**NAMA : YANUAR ANGGIT PRAKOSO**

**NIM : 041201503125023**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2016**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN DALAM MEMILIH GOJEK SEBAGAI OJEK ONLINE  
PENYEDIA JASA JEMPUT-ANTAR DI JABODETABEK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen - Sastra 1**



**OLEH :**

**NAMA : YANUAR ANGGIT PRAKOSO**

**NIM : 041201503125023**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2016**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini di buat agar Penelitian mengetahui apakah Variabel Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Citra Merek (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dari penelitian ini akan mendapatkan hasil hubungan positif atau hubungan negatif dari masing-masing X terhadap Y. Berdasarkan Uji Asumsi Klasik semua Variabel memenuhi persyaratan.

Berdasarkan Penelitian, Harga mempengaruhi Kepuasan Konsumen adapun besarnya pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 91,5%. Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2) juga mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y) yaitu sebesar 11%. Sedangkan Citra Merek (X1) tidak Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y) yaitu sebesar -1,6%

Sedangkan secara bersama – sama ke (3) tiga Variabel yaitu Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Citra Merek (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) berpengaruh positif sebesar 94,5%.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen



## **ABSTRACT**

*The research was made in order to determine whether the research Variable Price (X1), Quality of service (X2), and Brand (X3) positive effect on customer satisfaction (Y). From the research will get the results of a positive relationship or a negative relationship of each X against Y. Classical Assumption Test is based on all the variables to meet the requirements.*

*Based on the study, while the Consumer Price affect the satisfaction level of influence Price (X1) to Customer Satisfaction (Y) amounted to 91.5%. For Variable Quality of Service (X2) also affects customer satisfaction (Y) that is equal to 11%. While Brand Image (X1) is not Affect Consumer Satisfaction (Y) that is equal to -1.6%.*

*While together equal to (3) three variables, namely price (X1), Quality of Service (X2), and Brand (X3) against Customer Satisfaction (Y) positive effect of 94.5%.*

*Keywords: Price, Quality of Service, Brand Image, Customer Satisfaction*

