

**PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DI PETUKANGAN
SELATAN**

SKRIPSI

Program Studi : Majamen



Nama : Okta Dewo Saputro

NIM : 180400111

Jurusan / Prodi : Manajemen / Pemasaran

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2022

**THE EFFECT OF PRICE, TRUST AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION OF GOJEK ONLINE TRANSPORTATION
IN PETUKANGAN SELATAN**

THESIS

Study Program : Majamen



Name : Okta Dewo Saputro
NIM : 180400111

ECONOMIC FACULTY & BUSINESS

SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY

2022

**PENGARUH HARGA, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DI PETUKANGAN
SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi Manajemen Strata S-1



Nama : Okta Dewo Saputro

NIM : 180400111

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online Gojek Di Petukangan Selatan secara simultan maupun parsial. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner 100 responden yang pernah menggunakan Gojek. Metode kuantitatif dan hasil penelitian ini berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji F (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. secara uji t (parsial) menunjukkan Harga (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Harga, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Price, Trust and Service Quality on Consumer Satisfaction of Gojek Online Transportation in South Petukangan simultaneously or partially. The data used is primary data collected through the distribution of questionnaires of 100 respondents who have used Gojek. Quantitative methods and the results of this study are based on respondents' answers using a likert scale. The analyst methods used in this study are multiple linear regression tests, F tests, t tests and coefficients of determination. The results of this study show that in the F test (simultaneously) there is a significant influence between Price, Trust and Service Quality on Consumer Satisfaction. The t test (partial) shows that Price (X1) affects consumer satisfaction (Y), Trust has no effect on consumer satisfaction (Y) and Service Quality affects consumer satisfaction (Y).

Keywords : Customer Satisfaction, Price, Trust, and Service Quality

