

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi GO-JEK Online (Studi Kasus Masyarakat Daerah Sukabangun II Palembang)

Oleh : M. Surya Wiranata

2015.01.024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi GO-JEK online masyarakat sukabangun 2 Palembang

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan cara penyebaran kuesioner kepada masyarakat sukabangun 2 Palembang. Adapun uji analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji F, uji T, uji regresi berganda, uji determinasi R^2 yang dihitung dengan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online Gojek di daerah sukabangun 2 Palembang, dibuktikan nilai F hitung sebesar $91,476 >$ nilai F tabel $2,70$ maka hipotesis H_1 di tolak dan H_0 di terima. Berdasarkan kriteria pengujian nilai F sig karena nilai $F_{sig} 0,000 < 0,05$, jadi kualitas pelayanan (X1), dan harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara simultan. Nilai $t_{hitung} 6.328 >$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} 1,664$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan kriteria pengujian nilai t_{sig} karena nilai $t_{sig} 0,000 <$ lebih kecil dari nilai $0,05$, jadi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction of GO-JEK online transportation services in the Sukabangun 2 Palembang community

This research uses quantitative techniques by distributing questionnaires to the people of Sukabangun 2 Palembang. The data analysis test used is validity test, reliability test, F test, T test, multiple regression test, R2 determination test calculated using SPSS.

The results showed that there was a positive influence on service quality on customer satisfaction of Gojek online motorcycle transportation service users in the Sukabangun 2 Palembang area, evidenced by the calculated F value of $91.476 > F$ table value of 2.70 then the H_1 hypothesis was rejected and H_0 was accepted. Based on the testing criteria F sig value because $F_{sig} 0,000 < 0.05$, so the quality of service (X1), and price (X2) affect customer satisfaction (Y) simultaneously. Value_ (count) $6,328 >$ greater than t_ value (table) $1,664$ then hypothesis H_0 is rejected and H_1 is accepted. Based on the test criteria the value of t_ (sig) because the value of $t_{sig} 0,000 <$ is smaller than the value of 0.05 , so the quality of service has a partially significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction