

ABSTRAK

Diva Khoerul Asshidiq (1209240070): “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online InDrive (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen FEBI UIN Sunan Gunung Djati Bandung Angkatan 2020 – 2023)”

Dalam perkembangan industri teknologi, menjadikan transportasi online salah satu industri yang terus berkembang, kemudian menciptakan persaingan bisnis transportasi berbasis teknologi. Kemudian terdapat fenomena di lapangan yaitu pengguna jasa transportasi InDrive masih kalah dengan para pesaing bisnisnya. Padahal, InDrive telah melakukan berbagai upaya dalam memenuhi kepuasan pelanggan dengan memberikan harga yang fleksibel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online InDrive di lingkungan mahasiswa jurusan Manajemen FEBI UIN Sunan Gunung Djati Bandung Angkatan 2020-2023. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang dijelaskan oleh (Kotler & Armstrong, 2012) mengenai harga dan kepuasan pelayanan, (Kotler & Keller, 2017) dan (Tjiptono, 2015) mengenai kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan teknik purposive sampling, berdasarkan kriteria yang ditetapkan peneliti. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Autokorelasi, Uji Regresi Linier Berganda, Uji-t (parsial), Uji-f (simultan), dan Uji Korelasi Determinasi dengan program SPSS versi 30.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Harga menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari uji-t (parsial) dimana $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $2,150 > 1,987$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dilihat dari uji-t dimana $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ yaitu $1,572 < 1,987$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dilihat dari nilai signifikansi Harga dan Kualitas Pelayanan adalah $4,675 > 3,10$ sehingga secara simultan terbukti secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, variabel Harga dan Kualitas Pelayanan adalah 9,9% dan sisanya 90,1% merupakan variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan