

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan konsumen pengguna Go-Jek. Dengan menggunakan variabel independen, antara lain: kualitas pelayanan, citra merek dan tarif. Populasi dari penelitian ini adalah berdomisili di wilayah Jakarta Barat yang menggunakan jasa Go-Jek. Total sampel penelitian adalah 100 responden. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis menggunakan model regresi linier berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek dan tarif berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Tarif Dan Kepuasan Konsumen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAC

The purpose of this study was to analyze consumer satisfaction users Go-Jek. By using the independent variables, among others: quality of service, brand image and tariffs. The population of this research is domiciled in West Jakarta who use the services of Go-Jek. The total sample was 100 respondents. Data analysis was performed with the classical assumption and hypothesis testing using multiple linear regression model. Results from the study showed that the quality of service, brand image and rates and significant impact on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Brand, Rates and Customer Satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA