

## ABSTRACT

*This research aims to know the influence of price and service quality to customer satisfaction in Grab Car in University Mercu Buana. The object for this research is University students Mercu Buana in west Jakarta. This research was done to 100 respondents by using quantitative descriptive approach. Thus data analysis which is used is statistic analysis in the form of double linear regression test.*

*The result of this research shows that either simultaneously or partially, the variable of price and service quality to in Grab Car in University Mercu Buana. It has been proven from the result of (f) simoultant test and the result of (t) partial shows significant point of two independent variables that supports hipothesys. There fore, the accepted assumption is, there is influence of price and service quality to customer satisfaction in Grab Car in University Mercu Buana.*

*Keywords: price, service quality, customer satisfaction, Grab Car.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Grab *car* di Universitas Mercu Buana. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Mercu Buana. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Grab *car* di Universitas Mercu Buana. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Grab *car* di Universitas Mercu Buana.

Kata Kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen Grab Car Universitas Mercu Buana

