

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini survey, sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuisioner. Analisis data yang digunakan dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan program LISREAL 9.30. Dari hasil uji kecocokan dengan hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan aplikasi jasa GrabBike, serta harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan aplikasi jasa GrabBike.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of service quality on customer satisfaction and how the effect of price on customer satisfaction. The research method used in this study survey, while this type of research is quantitative research. Data collection techniques in this study through the distribution of questionnaires. Data analysis used by using SEM (Structural Equation Modeling) with LISREAL 9.30 program. From result of match test with hypothesis indicate that service quality have significant effect to customer satisfaction using GrabBike application service, and price significantly influence to consumer satisfaction using GrabBike application service.

Keywords: Price, : Service Quality, Consumer Satisfaction

