

ABSTRACT

This study discusses the marketing of services . The purpose of this study was to determine the effect of e -service to customer satisfaction and price to customer satisfaction . The object of this study is a Bluebird taxi users in the area of South Jakarta Sudirman and Kuningan South Jakarta . The samples used were 200 respondents . Data were collected using a questionnaire processed with statistical analysis SEM LISREL These results indicate that the quality of e-services significantly influence customer satisfaction. Then the price significantly and negatif influence customer satisfaction .

Keywords: E -service, price , customer satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pemasaran jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan *e-service* terhadap kepuasan pelanggan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah pengguna taxi Bluebird di wilayah Sudirman-Jakarta Selatan dan Kuningan Jakarta Selatan. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 200 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner diolah dengan analisis statistic SEM LISREL. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *e-service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian harga berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Kunci : *E-service*, harga, kepuasan pelanggan

