

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Nilai Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi&Bisnis Universitas Mercu Buana yang menggunakan jasa transportasi Gojek. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode Convenience Sampling. Penelitian ini menggunakan Partial LeastSquare(PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan,Gojek



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Price, and Customer Value on Gojek's customer satisfaction. The subjects in this study were students at the Faculty of Economics & Business, Mercu Buana University who used Gojek transportation services. The sample used in this study were 150 respondents. The sampling method was carried out by the Convenience Sampling method. This study uses Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that Service Quality has a significant negative effect on Customer Satisfaction, Price has a significant positive effect on Customer Satisfaction, Customer Value has a significant positive effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Value, Customer Satisfaction, Gojek

