

ABSTRAK
ANALISIS FAKTOR-FAKTO YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (GO-JEK) DI
PEKANBAR

Oleh: Zulfan Hidayat

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi ojek *online* Go-Jek di Pekanbaru. Jumlah populasi dan sampel sebanyak 100 orang. Penggunaan variabel dalam penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan deskriptif dan regresi linear berganda, dengan menggunakan metode *Accidental non Random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner disertai dokumentasi dan keterangan. Teknik analisa data dengan menggunakan analisis regresi bergada. Hasil analisis data (Uji T) menunjukkan bahwa Layanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek di Pekanbaru, dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Sementara uji simultan (Uji F) Layanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara keseluruhan penelitian variabel terikat (Kepuasan Konsumen) dipengaruhi oleh variabel bebas sebesar 50,0%, sisanya 50,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Layanan, dan Harga

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION IN USING ONLINE TRANSPORTATION SERVICES (GO-JEK) IN PEKANBARU.

By : Zulfan Hidayat

*The purpose of this research is to find out what factors influence customer satisfaction in using online transportation services (Go-Jek) in Pekanbaru. The population and sample are 100 people. The use of variables in this study is based on previous research. This study uses descriptive and multiple linear regression, using **Accidental non Random sampling** method. Data collection techniques use questionnaires along with documentation and information. Data analysis techniques use multiple regression analysis. The results of analysis (test T) show that Service and Price have a positive and significant effect on Customer Satisfaction of Go-Jek in Pekanbaru, with a significance value of less than 0,05. While simultaneous test (test F) Service and Price affect simultaneously on Consumer Satisfaction. As a whole, the dependent variable (Consumer Satisfaction) is influenced by independent variables of 50,0%, the remaining 50,0%, the rest is influenced by other variables outside of this study.*

Keywords : Consumer Satisfaction, Service and Price