

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, harga terhadap kepuasan konsumen dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen Gojek di Surabaya. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu para konsumen pengguna layanan / jasa ojek melalui perusahaan Gojek di kota Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan metode analisis kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Gojek di Surabaya. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Gojek di Surabaya. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Gojek di Surabaya. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan memberikan kontribusi sebesar 53,5% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, kepercayaan, kepuasan konsumen.


ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of service quality, price, and trust on the consumers' satisfaction with GOJEK in Surabaya. The population was the consumers who used the service through GOJEK company in Surabaya.

The research was quantitative-correlational. The data were primary. Moreover, the data collection technique used incidental sampling. The instrument in the data collection technique used questionnaires, with 98 respondents as the sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 23.

The research result concluded that service quality had a positive and significant effect on consumers' satisfaction with GOJEK in Surabaya. Likewise, the price had a positive and significant effect on consumers' satisfaction with GOJEK in Surabaya. Similarly, trust had a positive and significant effect on consumers' satisfaction with GOJEK in Surabaya. In addition, the coefficient determination test's result showed that the variables (service quality, price, and trust) contributed 53.5% to consumers' satisfaction. While, the rest percentage, 46.5% was affected by other variables outside the research model.

Keywords: *Service Quality, Price, Trust, Consumers' Satisfaction*



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 14/07/22

M. Faisal, S.Pd., M.Pd.
STIESIA Language Center
Monur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia