

ABSTRAK

Muhammad Alwan Misbachudin. 2021. Skripsi. **“Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Gojek Di Kota Probolinggo”**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.

Bisnis jasa merupakan salah satu bisnis yang berusaha untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu bisnis jasa yang sedang berkembang pesat saat ini yaitu bisnis jasa transportasi berbasis online atau sering di sebut dengan Gojek. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti atau mengetahui pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan transportasi online Gojek di kota probolinggo secara parsial simultan dan variabel manakah yang berpengaruh dominan antara harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan transportasi online Gojek di Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif. Populasi yang dipilih adalah masyarakat Kota Probolinggo yang menggunakan aplikasi Gojek yang berjumlah 78 sampel Dengan teknik *Purposive Sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan transportasi online Gojek di Kota Probolinggo diperoleh t_{hitung} dari variabel harga lebih besar dari t_{tabel} yaitu $6,024 > 1,665$ dengan nilai sig. $t = 0,000$ sehingga hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terbukti harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan diperoleh t_{hitung} dari variabel promosi lebih besar dari t_{tabel} yaitu $4,640 > 1,665$ dengan nilai sig. $t = 0,000$ sehingga hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terbukti promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian untuk kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} dari variabel harga lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,412 > 1,665$ dengan nilai sig. $t = 0,000$. Sehingga hasil analisis tersebut dapat disimpulkan terbukti Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian terbukti bahwa hipotesis dapat diterima yaitu “Harga (X_1) berpengaruh Dominan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) di PT. Aplikasi Karya Anak Indonesia (Gojek Indonesia) Cabang Probolinggo”.

Kata Kunci : Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Muhammad Alwan Misbachudin. 2021. Thesis. "The Influence of Price, Promotion and Service Quality on Customer Satisfaction Level of Gojek Online Transportation in the City of Probolinggo". Management Study Program, Faculty of Economics, University of Panca Marga, Probolinggo.

The service business is one of the businesses that strives to create customer satisfaction. One service business that is currently growing rapidly is the online-based transportation service business or often referred to as Gojek. This study aims to examine or determine the effect of price, promotion and service quality on the level of customer satisfaction of Gojek online transportation in the city of Probolinggo partially simultaneously and which variables have the dominant influence between price, promotion and service quality on the level of customer satisfaction of Gojek online transportation in Probolinggo City. .

This type of research is quantitative research using associative methods. The population chosen was the people of Probolinggo City who used the Gojek application, amounting to 78 samples with purposive sampling technique.

Based on the results of the research the effect of price, promotion and service quality on the level of customer satisfaction of Gojek online transportation in Probolinggo City, the tcount of the price variable is greater than t table, namely $6,024 > 1,665$ with a sig value. $t = 0.000$ so that the results of the analysis can be concluded that the price has a significant effect on customer satisfaction. For the effect of promotion on customer satisfaction, it is obtained that the tcount of the promotion variable is greater than the t table, namely $4,640 > 1,665$ with a sig. $t = 0.000$ so that the results of the analysis can be concluded that it is proven that promotion has a significant effect on customer satisfaction. Then for service quality, it is obtained that the tcount of the price variable is greater than the t table, namely $3,412 > 1,665$ with a sig. $t = 0.000$. So that the results of the analysis can be concluded that it is proven that Price, Promotion and Service Quality have a significant effect on the Customer Satisfaction Level. Thus it is proven that the hypothesis can be accepted, namely "Price (X1) has a dominant effect on the level of customer satisfaction (Y) at PT. Indonesian Children's Work Application (Gojek Indonesia) Probolinggo Branch".

Keywords: Price, Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction